

SRE



SECRETARÍA
DE RELACIONES
EXTERIORES

OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN,
ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS



DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO.

Emb. Patricia Espinosa Cantellano.
Secretaria.

Lic. Julio Camarena Villaseñor.
Oficial Mayor.

Ing. Luis M. Hermsillo Sosa.
Director General de Programación, Organización y Presupuesto.

Lic. Mónica Pérez López.
Directora General Adjunta de Organización, Soporte Operativo y Contabilidad - DGPOP.

Lic. Berenice Bonilla Rojas.
Subdirectora de Organización - DGPOP.

Elaboró:

Paulina Maldonado García.
Analista - DGPOP.

Lic. Sergio Iván Conde Gorostiola.
Enlace de Alta Responsabilidad - DGPOP.

Julio de 2009.

DGPOP-612.

Versión 2.0

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

CONTENIDO

	<u>Página</u>
1. Presentación	3
2. Objetivo	4
3. Información básica del manual de procedimientos (MP)	4
3.1. Definiciones	4
3.2. Ventajas de contar con un MP	4
3.3. Responsables de elaborarlo	5
3.4. Causas que originan su elaboración o actualización	5
3.5. Dictamen	5
3.6. Aprobación	7
3.7. Difusión	8
3.8. Proceso de baja	9
3.9. Consideraciones generales para la elaboración de MP o PR	9
3.10. Diseño de procedimientos	9
4. Apartados que integran el MP	13
4.1. De identificación	13
4.2. De contenido	15
I. Introducción	16
II. Objetivos del manual	17
III. Procedimientos	18
1. Propósito	22
2. Alcance	22
3. Marco jurídico	22
4. Responsabilidades	22
5. Definiciones	22
6. Método de trabajo	24
6.1. Políticas y lineamientos	24
6.2. Descripción de actividades	25
6.3. Diagrama de flujo	27
6.4. Formatos y anexos	31
5. Definición de términos	32

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	2 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

1. Presentación.

La Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP) de la Secretaría de Relaciones Exteriores, emite la presente Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos, como parte de las atribuciones que le son conferidas por el Reglamento Interior de la dependencia, así como para dar cabal cumplimiento a lo establecido por el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, que a la letra señala:

“Artículo 19.- El titular de cada Secretaría de Estado y Departamento Administrativo expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás documentos de apoyo administrativo interno, deberán mantenerse permanentemente actualizados. Los manuales de organización general deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación. En cada una de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, se mantendrán al corriente los escalafones de los trabajadores, y se establecerán los sistemas de estímulos y recompensas que determine la ley y las condiciones generales de trabajo respectivas.”

La presente guía es un instrumento de apoyo administrativo que puede ser consultada en la Normateca de la SRE y orienta a los funcionarios que tienen la responsabilidad de elaborar y mantener actualizados los manuales de procedimientos de las unidades administrativas y órganos desconcentrados de la SRE, ya que incluye los formatos y lineamientos requeridos para la elaboración, dictamen, autorización y difusión de los mismos.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	3 de 33

2. Objetivo.

Proporcionar a las unidades administrativas y órganos desconcentrados de la SRE, elementos que uniformen los criterios para la elaboración de los manuales de procedimientos, evitando con ello la discrepancia de presentación y contenido.

3. Información básica del manual de procedimientos.

3.1. Definiciones.

Manual de procedimientos (MP): Instrumento de apoyo administrativo integrado por procedimientos específicos (técnicos, administrativos o de atención al público), que sustentan la realización de las funciones y atribuciones de una unidad administrativa.

Los manuales de procedimientos están considerados como elementos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, ya que integran en forma ordenada los procedimientos que permiten conocer la operación integral de las unidades administrativas u órganos desconcentrados.

Procedimiento (PR): Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos.

La presentación de un procedimiento aislado, no permite conocer la operación de una unidad administrativa, por lo que surge la necesidad de que todos los procedimientos se agrupen en un solo documento denominado “Manual de Procedimientos”.

3.2. Ventajas de contar con un MP.

- Proporciona una concepción clara y sistemática de los procesos que se realizan en la unidad responsable (unidad administrativa y órgano desconcentrado), permitiendo conocer su funcionamiento interno, por lo que respecta a la descripción de actividades, requerimientos y puestos responsables de su ejecución;
- Precisa las actividades que debe llevar a cabo el personal que interviene en cada procedimiento, evitando la duplicidad de éstas;
- Sirve como medio de orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las actividades que llevan a cabo las distintas áreas que integran la unidad responsable;
- Uniforma y controla el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evita su alteración arbitraria, y
- Facilita las labores de auditoría, así como la evaluación del control interno.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	4 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

3.3. Responsables de elaborarlo.

Los titulares de las unidades administrativas y órganos desconcentrados de la SRE son los responsables directos de la elaboración y actualización de su manual de procedimientos, de conformidad con lo establecido por el artículo 14, fracción VIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Es conveniente que los procedimientos que formarán parte del manual de procedimientos sean elaborados por las áreas responsables de realizar las actividades.

La DGPOP, a través de la Dirección General Adjunta de Organización, Soporte Operativo y Contabilidad, proporcionará la asesoría necesaria a la unidad responsable para la elaboración y actualización de su manual de procedimientos o procedimiento específico.

3.4. Causas que originan su elaboración o actualización.

La necesidad de elaborar un manual de procedimientos surge al crearse una unidad administrativa u órgano desconcentrado, ya que este documento administrativo es el que proporcionará, de una forma ordenada, la información de los procedimientos y actividades que lleva a cabo la unidad responsable, como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones que le son encomendadas.

La actualización de un manual de procedimientos o procedimiento específico se deberá realizar cuando se modifiquen las atribuciones conferidas a la unidad responsable, la normatividad que rige el procedimiento o estructura orgánica de la unidad responsable o del área que realiza las actividades.

3.5. Dictamen.

La DGPOP a través de la Dirección General Adjunta de Organización, Soporte Operativo y Contabilidad, es la unidad encargada de realizar el dictamen de los proyectos de manuales de procedimientos elaborados por las unidades responsables, el cual consiste en verificar la congruencia entre la estructura orgánica vigente (registrada por la Secretaría de la Función Pública y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público) y las funciones derivadas del manual de organización de cada unidad responsable, así como en revisar que la forma y contenido del proyecto de manual de procedimientos, se apegue a los lineamientos establecidos en la presente guía.

Para obtener el dictamen del proyecto de manual de procedimientos o del procedimiento específico, la unidad responsable deberá enviar mediante oficio dirigido a la DGPOP, la versión electrónica del proyecto del manual y el nombre del funcionario que servirá de enlace entre la unidad responsable y la DGPOP.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	5 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

El dictamen de un proyecto de manual de procedimientos puede ser desfavorable o favorable. En el dictamen desfavorable se emiten las observaciones correspondientes a través de la cédula de dictamen, la cual es enviada a la unidad responsable para informarle el resultado del dictamen y solicitarle realice las adecuaciones correspondientes.

Cédula de dictamen:

 Cédula para el dictamen de manuales de procedimientos o procedimiento específico		
Unidad administrativa	Oficio de la unidad administrativa	
Dirección General de ...	DAP 23/09	6/05/2009
Fecha de recepción	Fecha de dictamen	
10/05/2009	22/05/2009	
Elementos dictaminados	Cumple Sí / No	Observaciones
Formato		
Introducción		
Objetivo del manual		
Antecedentes		
Marco jurídico		
Atribuciones		
Misión y Visión		
Estructura orgánica		
Organigrama		
Objetivo y Funciones		
Glosario de términos		
Resultado del dictamen		
NO FAVORABLE		
Observaciones adicionales		

En caso de resultar favorable el dictamen, se envía el proyecto de manual de procedimientos o el proyecto de procedimiento específico, se anexa a éste la hoja de autorización, y se solicita a la unidad responsable que la firme y que rubrique cada una de las fojas que integran el proyecto de manual o el de procedimiento específico, a fin de someterlo a visto bueno de la Oficialía Mayor y, por su conducto, recabar la firma de aprobación de la Canciller.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	6 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Hoja de autorización:

 DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO	
HOJA DE AUTORIZACIÓN DE MANUALES	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL...	
OFICIAL MAYOR Lic. Julio Camarena Villaseñor	SECRETARIA Emb. Patricia Espinosa Cantellano
DIRECTOR GENERAL DE...	DIRECTOR GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO Ing. Luis Mariano Hermosillo Sosa
PARTICIPANTES DE LA UNIDAD RESPONSABLE	DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN, SOPORTE OPERATIVO Y CONTABILIDAD Lic. Mónica Pérez López
FECHA DE ELABORACIÓN: <u>Febrero de 2009</u>	FECHA DE INICIO DE VIGENCIA: <u>Marzo de 2009</u>
VERSIÓN: <u>1</u>	
Será responsabilidad de las unidades administrativas coordinarse con la DGPOP a fin de mantener actualizados los formatos asociados a este procedimiento.	
Artículo 7, Fracción XXI del R.I. de la S.R.E.	

Nota: Esta hoja será requisitada por la DGPOP.

3.6. Aprobación.

Una vez dictaminado favorable el proyecto del manual o del procedimiento específico, la DGPOP lo someterá a una revisión final de la unidad responsable, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria y esté completa, además de verificar que no contenga contradicciones o deficiencias. Asimismo, solicitará que el proyecto sea rubricado en cada una de las fojas que lo integran y que la hoja de autorización sea firmada por el Titular y por el (los) participante(s) de la unidad responsable.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	7 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Posteriormente, la DGPOP someterá a visto bueno del Oficial Mayor el proyecto de manual debidamente rubricado, anexando la hoja de autorización firmada, para que por su conducto sea recabada la firma de aprobación de la Secretaria.

3.7. Difusión.

Una vez autorizado el manual de procedimientos, la DGPOP conservará la versión original de éste y de la hoja de autorización, enviando una copia de dichos documentos al Titular de la unidad responsable correspondiente, con la solicitud de difundirlo entre su personal, principalmente entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación.

Asimismo, se solicitará la colaboración de la Dirección de Mejora Regulatoria y Transparencia de la DGPOP, a fin de difundir la versión electrónica del manual de procedimientos a través de la Normateca Interna de la SRE (<http://www.sre.gob.mx/normateca/dgpop.htm>).

The screenshot shows the website 'Normateca Interna' of the Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE). The page is titled 'Normateca Interna' and is part of the 'Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto'. Under the 'Procedimientos' section, the 'Manual de Procedimientos de Control y Conservación Documental' is highlighted. The page also features a sidebar with navigation links, a search bar, and various service links.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	8 de 33

3.8. Proceso de baja.

Cuando los manuales de procedimientos o procedimientos específicos dejan de surtir efecto por ser sustituidos por una versión actualizada, o bien, porque la unidad responsable para la cual fueron elaborados desaparezca, las funciones ya no son desarrolladas por el área, la normatividad ya no contemple las actividades; las versiones originales de estos serán enviadas a resguardo de la Dirección General del Acervo Histórico Diplomático, mientras que las hojas de autorización originales quedarán bajo resguardo de la DGPOP.

Por lo que respecta a las versiones electrónicas, difundidas en la Normateca Interna, éstas serán puestas en la sección denominada "Histórico", previa petición que haga la unidad responsable a la Dirección de Mejora Regulatoria y Transparencia de la DGPOP.

3.9. Consideraciones generales para la elaboración de MP o PR.

- Las unidades responsables que elaboren su proyecto de manual de procedimientos deberán contar previamente con su manual de organización actualizado y vigente.
- Debido a que el manual de procedimientos es un instrumento requerido por los organismos fiscalizadores para llevar a cabo sus auditorías, éste deberá ser congruente con las funciones establecidas en el manual de organización correspondiente y la estructura orgánica registrada.
- Inicialmente se debe revisar la estructura orgánica de la unidad administrativa autorizada y registrada por la Secretaría de la Función Pública (SFP), para identificar a las áreas responsables que han de ser consideradas para la elaboración de sus procedimientos.
- Los proyectos de manuales de procedimientos deberán elaborarse en el formato incluido en el anexo de la presente guía (ver anexo 1).
- Es indispensable que se mantenga permanentemente actualizado ya que de ello depende la veracidad de la información que contienen.

3.10. Diseño de procedimientos.

Los procedimientos permiten tener una concepción clara y sistemática de las actividades que se realizan en la unidad responsable; para ello es necesario aplicar una metodología que garantice la descripción de los procedimientos, de acuerdo con la realidad operativa y con las normas jurídico-administrativas aplicables. A continuación se presentan las etapas necesarias para desarrollar la identificación, el análisis y el diseño de los procedimientos.

El primer punto que debe concretarse cuando se realizan uno o varios procedimientos, ya sea para describirlos, implantarlos, mejorarlos, actualizarlos o sustituirlos, es el definir con la mayor precisión posible los siguientes aspectos:

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	9 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

▪ Delimitación del procedimiento.

¿Cuál es el proceso que se va a analizar?

¿Dónde se inicia?

¿Dónde termina?

Una vez contestadas las preguntas anteriores, se podrá fijar el objetivo del estudio; éste servirá de guía para la investigación, el análisis y la propuesta del procedimiento o procedimientos en estudio.

▪ Recolección de la información.

Consiste en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer la operación real de los procesos.

Para recabar la información, se deberá recurrir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, en los que se localizan las bases jurídico-administrativas que rigen el funcionamiento y actividades; los funcionarios y empleados quienes pueden aportar información adicional para el análisis, diseño e implantación de procedimientos; y las áreas de trabajo que sirven para tener la visión real de las condiciones, medios y personal que operan los procedimientos.

Las técnicas que usualmente se utilizan para recabar la información necesaria son:

Investigación documental: Es el análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con los procedimientos; para ello, se estudian documentos tales como bases jurídico-administrativas, diarios oficiales, registros estadísticos, actas de reuniones, circulares, oficios y todos aquellos que contengan información relevante para el estudio.

Es importante, además, recabar todas las formas y documentos que intervienen en el procedimiento que se está estudiando, debidamente requisitadas con los datos usuales, así como seguir el flujo de las mismas, determinando siempre dónde se originan, cuál es el trámite que siguen y dónde se archivan o destruyen.

Entrevista directa: Consiste básicamente en reunirse con una o varias personas, y cuestionarlas orientadamente para obtener información. Este medio permite adquirir información más completa, ya que el entrevistador, al tener una relación directa con el entrevistado puede, además de recibir respuestas, documentar de una forma más completa el procedimiento.

Observación de campo: Consiste en acudir al lugar u oficina en donde se desarrollan las actividades de los procedimientos y observar atentamente todo lo que sucede

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	10 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

alrededor; para ello, es necesario anotar todo lo que se considere relevante; con esto es posible verificar o modificar la información recabada en las entrevistas.

La observación de campo es muy importante, ya que permite definir y detectar con mayor precisión los problemas, así como descubrir datos valiosos omitidos durante las entrevistas.

Independientemente de la técnica utilizada para la recolección de la información, es necesario seguir todo el procedimiento; desde el principio, hasta el final, a través de todos los órganos o personas que en él intervienen.

▪ **Análisis de la información y diseño del procedimiento.**

Constituye una de las partes más importantes del estudio de procedimientos, ya que consiste en analizar cada uno de los elementos de información o grupos de datos que se integraron durante la recolección de información, con el propósito de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual.

Para analizar la información recabada, es conveniente responder los cuestionamientos fundamentales que se mencionan a continuación:

¿Qué trabajo se hace?: Tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de éstas.

¿Quién lo hace?: Áreas o unidades administrativas que intervienen en el procedimiento, y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.

¿Cómo se hace?: Se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.

¿Cuándo se hace?: Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.

¿Dónde se hace?: Se refiere a la ubicación geográfica de las oficinas.

¿Por qué se hace?: Busca la justificación de la existencia del trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que lo integran.

La descripción de cualquier procedimiento deberá hacerse “a detalle”, sin obviar elementos que posteriormente pudieran repercutir en el análisis de la información e implique la realización de nuevas consultas y/o mayores distracciones al personal en función.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	11 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

La respuesta a estos cuestionamientos, si bien implica disponibilidad de tiempo, es necesaria para el análisis de la información, por ello, es indispensable dirigir principalmente la investigación a:

- La distribución que se hace de los documentos.
- El tipo de registros empleados.
- Los tipos de archivos (permanentemente o provisional).
- Las probables causas de demora.
- Los formatos o cédulas que se utilizan, su contenido, así como qué parte o partes de las mismas se llenan y en qué área lo hacen.
- Las claves de los formatos, cédulas u otros.
- La determinación que se requiere.
- Las firmas o autorizaciones necesarias.

Estas recomendaciones permiten una visión más clara del conjunto de las actividades.

Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, y se considera que es necesario mejorar o rediseñar un procedimiento, se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos que se presenta a continuación:

a) Eliminar

La primera y más importante preocupación de este método es eliminar todo lo que no sea absolutamente necesario. Cualquier operación, cualquier paso, cualquier detalle que no sea indispensable, deben ser eliminados.

b) Combinar

Si no puede eliminar algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificar el trámite. Cuando se combina, generalmente se eliminan algunos detalles, como un registro, una operación, etcétera.

c) Cambiar

En este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, puede simplificar el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando el lugar, o sustituyendo a la persona que realiza determinada actividad.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	12 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

d) Mejorar

Algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe; haciendo alguna mejoría al instrumento o equipo empleado, o encontrando un método mejor.

e) Mantener

Consiste en conservar las actividades que, como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar.

Para aplicar esta técnica, es recomendable contar con un bosquejo de las actividades que componen el procedimiento.

4. Apartados que integran el MP.

En la actualidad existe una gran variedad de formas de presentar un manual de procedimientos, por estas razones, resulta conveniente que en la Administración Pública Federal se adopten normas generales que uniformen tanto los apartados que lo conforman como el formato de los manuales (ver anexo 2).

En esta sección se mencionan los apartados y el formato que se considera debe tener un manual de procedimientos.

4.1. De identificación.

La identificación del manual de procedimientos es la primera hoja del documento o portada, la cual deberá tener los siguientes datos:

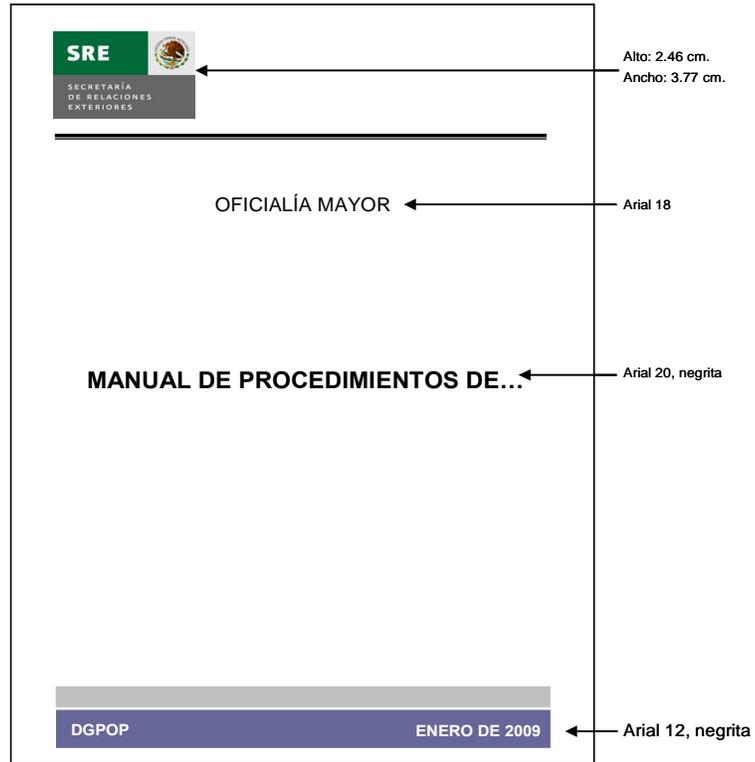
- 1) Logotipo de la SRE.
- 2) Nombre de la subsecretaría o jefatura de unidad a la cual pertenece la unidad responsable.
- 3) Título del manual de procedimientos.
- 4) Siglas de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), unidad administrativa responsable del dictamen de los manuales de procedimientos.
- 5) Fecha de elaboración o actualización.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	13 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Ejemplo:



Hoja de créditos del MP.

Hoja del documento que debe imprimirse al reverso de la portada, en la cual se señala el nombre, cargo y unidad de adscripción de los funcionarios que intervinieron en la elaboración, dictamen y autorización del manual de procedimientos.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	14 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Ejemplo:



SRE
SECRETARÍA
DE RELACIONES
EXTERIORES

DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

← Arial 8, negrita
Alto: 2.46 cm.
Ancho: 3.77 cm.

Emb. Patricia Espinosa Cantellano.
Secretario.

Lic. Julio Camarena Villaseñor. ←
Oficial Mayor. ←

Ing. Luis M. Hermosillo Sosa.
Director General de Programación, Organización y Presupuesto.

Lic. Mónica Pérez López.
Directora General Adjunta de Organización, Soporte Operativo y Contabilidad - DGPOP.

Lic. Berenice Bonilla Rojas.
Subdirectora de Organización - DGPOP.

Dictaminó:

Lic. Paulina Maldonado García.
Analista - DGPOP.

Lic. Sergio Iván Conde Gorostiola.
Enlace de Alta Responsabilidad - DGPOP.

Enero de 2009
MP-DGPOP-612
Versión 3.0 ←

Arial 11, normal

4.2. De contenido.

Índice.

En esta sección se presentan de manera ordenada los capítulos y/o apartados que conforman el manual de procedimientos. A efecto de uniformar la elaboración de estos documentos, es importante seguir el orden que se señala a continuación:

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	15 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Ejemplo:

		SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	Arial 12, negrita
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ...	Arial 11, negrita (encabezado)
			Alto: 2.46 cm. Ancho: 3.77 cm.
		Índice	Arial 12, negrita
		Página	
I. Introducción		2	} Arial 11, normal
II. Objetivo del manual		3	
III. Procedimientos		4	
- Solicitud de certificación presupuestal (PR-DGPOP-01).			
- Pago a proveedores (PR-DGPOP-02).			
- Reintegro de recursos a la TESOFE (PR-DGPOP-03).			
1. Propósito del procedimiento			
2. Alcance.			
3. Marco jurídico			
4. Responsabilidades			
5. Definiciones			
6. Método de trabajo			
6.1. Políticas y lineamientos.			
6.2. Descripción de actividades.			
6.3. Diagrama de flujo.			
6.4 Formato y/o anexos.			
		Pag. 1	

I. Introducción.

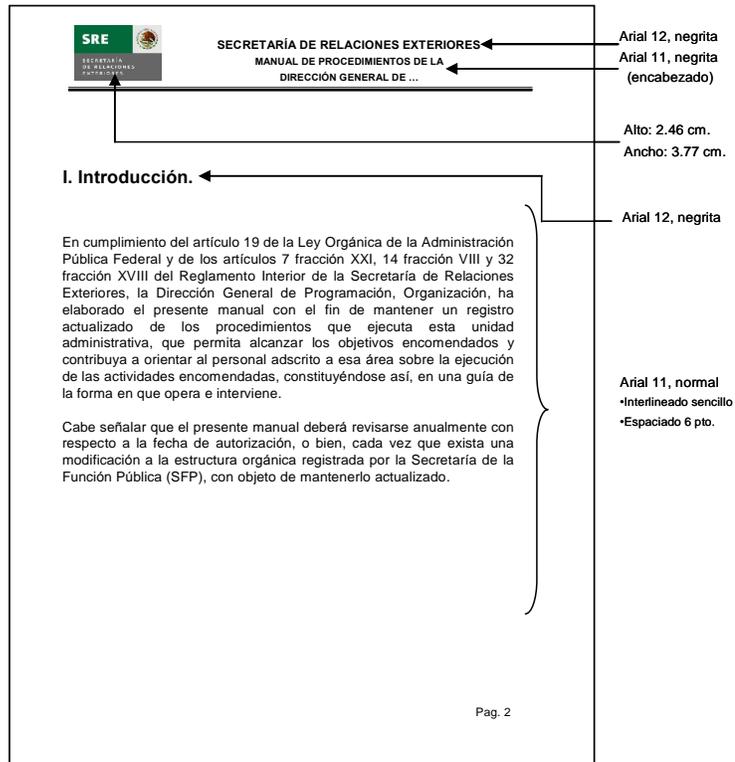
Este apartado se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el panorama general del contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él. Además incluye la periodicidad para las revisiones y actualizaciones. La redacción debe ser concisa, sencilla, clara y comprensible.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	16 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Ejemplo:



The diagram shows a page layout for a manual. At the top left is the SRE logo. To its right is the header text: "SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES", "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA", and "DIRECCIÓN GENERAL DE ...". Below this is the section heading "I. Introducción.". The main body contains two paragraphs of text. At the bottom right of the page is "Pag. 2".

Annotations on the right side specify the following:

- Header text: Arial 12, negrita
- Section heading: Arial 11, negrita (encabezado)
- Page dimensions: Alto: 2.46 cm., Ancho: 3.77 cm.
- Main text: Arial 12, negrita
- Text formatting: Arial 11, normal; -Interlineado sencillo; •Espaciado 6 pto.

II. Objetivos del manual.

En este capítulo se deberá expresar el propósito que se pretende alcanzar con la aplicación del manual.

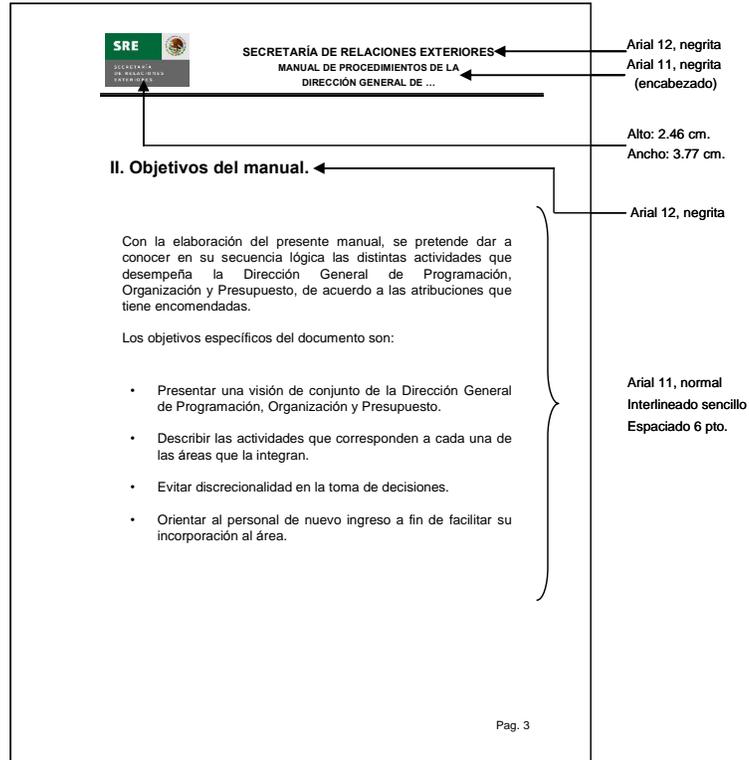
El objetivo deberá ser lo más concreto posible, su redacción debe ser clara y en párrafos breves e iniciará con un verbo en infinitivo; además, la primera parte de su contenido deberá expresar: qué se hace, y la segunda, para qué se hace.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	17 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Ejemplo:



The diagram illustrates the layout of a manual page with the following annotations:

- Header:**
 - Logo: Arial 12, negrita
 - SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES: Arial 11, negrita (encabezado)
 - MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ...: Arial 11, negrita (encabezado)
- Section Header:** II. Objetivos del manual. ← Arial 12, negrita
- Text:**
 - Con la elaboración del presente manual, se pretende dar a conocer en su secuencia lógica las distintas actividades que desempeña la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, de acuerdo a las atribuciones que tiene encomendadas.
 - Los objetivos específicos del documento son:
- List-Group:**
 - Presentar una visión de conjunto de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.
 - Describir las actividades que corresponden a cada una de las áreas que la integran.
 - Evitar discrecionalidad en la toma de decisiones.
 - Orientar al personal de nuevo ingreso a fin de facilitar su incorporación al área.
- Dimensions:** Alto: 2.46 cm. Ancho: 3.77 cm.
- Text Style:** Arial 11, normal Interlineado sencillo Espaciado 6 pto.
- Page Number:** Pag. 3

III. Procedimientos.

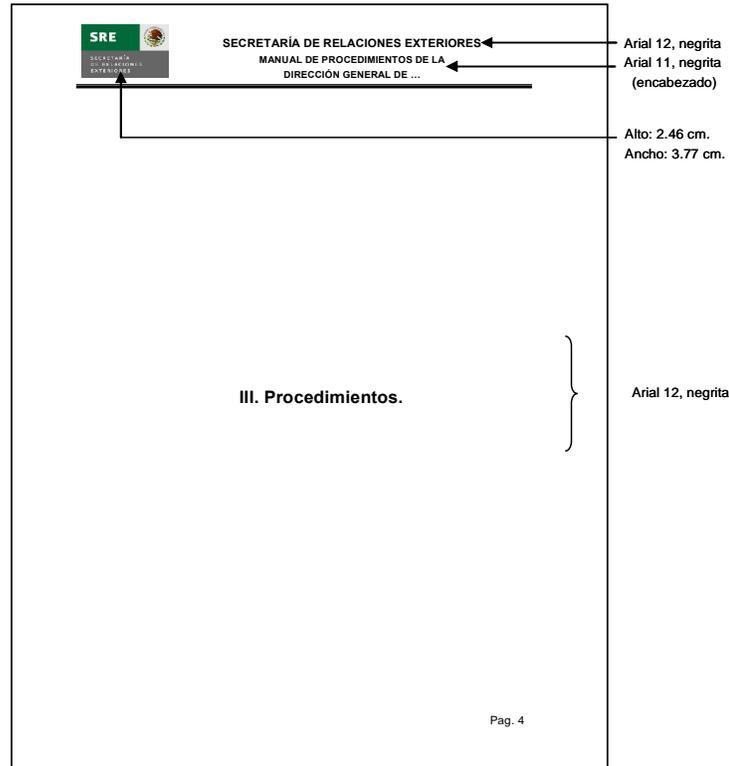
Se elaborará una portada general con el objeto de identificar el apartado donde inicia la descripción de los procedimientos que conforman el manual.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	18 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Ejemplo:



Cada procedimiento debe estar integrado por una carátula específica para identificar cada uno de los procedimientos que integran el manual.

La carátula contendrá los siguientes elementos:

- 1) Encabezado: Logotipo, nombre de la dependencia (SRE) y del manual de procedimientos.
- 2) Título del procedimiento.
- 3) Clave del procedimiento, la cual se estructura de la siguiente manera:

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	19 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

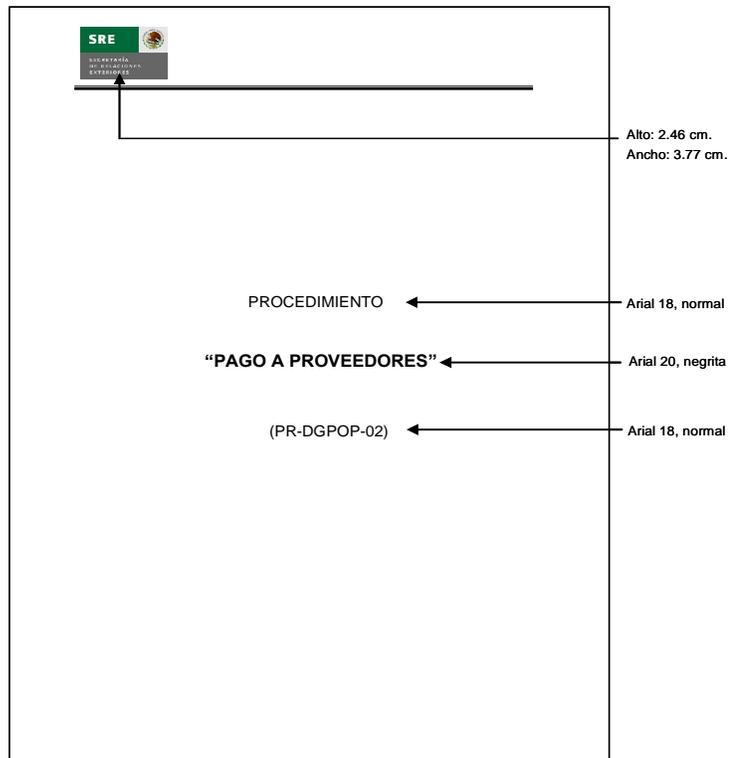
PR-XXX-XX

① ② ③

Donde las posiciones significan:

1. **PR**=Procedimiento.
2. Siglas del área responsable.
3. Número consecutivo del procedimiento.

Ejemplo de la carátula específica:



Hoja de créditos del PR.

Ésta va al reverso de la carátula específica y debe contener:

- 1) Encabezado con el logotipo de la SRE y el nombre de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	20 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

- 2) Nombre y cargo de los funcionarios que intervinieron en la elaboración, dictamen y autorización del procedimiento.
- 3) Fecha, siglas y código de la unidad responsable, y versión del documento.

Ejemplo:

 <p>DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO</p>	<p>← Arial 8, negrita Alto: 2.46 cm. Ancho: 3.77 cm.</p>
<p>Emb. Patricia Espinosa Cantellano. Secretario.</p>	
<p>Lic. Julio Camarena Villaseñor. Oficial Mayor.</p>	<p>← Arial 11, normal ← Arial 11, negrita</p>
<p>Ing. Luis M. Hermsillo Sosa. Director General de Programación, Organización y Presupuesto.</p>	
<p>Lic. Mónica Pérez López. Directora General Adjunta de Organización, Soporte Operativo y Contabilidad - DGPOP.</p>	
<p>Lic. Berenice Bonilla Rojas. Subdirectora de Organización - DGPOP.</p>	
<p>Dictaminó:</p>	
<p>Lic. Paulina Maldonado García. Analista - DGPOP.</p>	
<p>Lic. Sergio Iván Conde Gorostiola. Enlace de Alta Responsabilidad - DGPOP.</p>	
<p>Enero de 2009 PR-DGPOP-02 Versión 2.0</p>	<p>← Arial 11, normal</p>

Encabezado de los procedimientos:

A partir de la hoja 2 de los procedimientos se deberá utilizar el siguiente encabezado:

Arial 12, negrita

<p>Alto: 2.46 cm. Ancho: 3.77 cm.</p>		<p>Procedimiento</p>	<p>PR-DGPOP-02 (B)</p>	<p>} Este apartado es requisitado por la DGPOP</p>
		<p>Pago a proveedores (A)</p>	<p>Fecha: 20/01/09 (C)</p>	
			<p>Versión: 1 (D)</p>	
		<p>Unidad administrativa: Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto. (F)</p>	<p>Área responsable: Subdirección de Gestión de Pagos. (G)</p>	<p>Página: 1 de 15 (E)</p>

← Arial 8, negrita y normal

Donde las posiciones significan:

A) Procedimiento: Indicar el nombre del procedimiento.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	21 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

- B) Clave del procedimiento: Se compone de las siglas PR que significa procedimiento, las siglas de la unidad responsable y el número consecutivo del procedimiento de cada unidad responsable.
- C) Fecha: Anotar el día/mes/año en que se implanta el procedimiento.
- D) Versión: Indicar el número de documento que existe con el mismo título desde su creación y sus respectivas actualizaciones, inicia en 0.
- E) Página: Señalar el número de página consecutivo con el total de páginas del procedimiento, ejemplo: 1 de 10, 2 de 10, 3 de 10, etc.
- F) Unidad Administrativa: Indicar el nombre de la unidad administrativa responsable.
- G) Área Responsable: Anotar el nombre del área responsable del procedimiento.

1. Propósito.

Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implantación.

2. Alcance.

Apartado que describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, el o las áreas responsables involucradas, puestos y actividades, así como a qué no aplica.

Se realiza de acuerdo a la estructura orgánica vigente y registrada por la SFP.

3. Marco jurídico.

Apartado en el que se lista la documentación de apoyo que utilizamos para elaborar el procedimiento: tratados, códigos, leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, manuales y disposiciones de carácter interno, etc.

4. Responsabilidades.

Se detallan los puestos responsables (de acuerdo a la estructura orgánica vigente y registrada por la Secretaría de la Función Pública) de elaborar, actualizar, aplicar y vigilar el procedimiento, así como los responsables de su revisión y aprobación.

Nota: El manual de organización de la unidad responsable será el que oriente sobre quienes son los responsables.

5. Definiciones.

Consiste en la definición de la terminología técnica utilizada en el texto del documento (Siglas y términos). Se presenta por orden alfabético.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	22 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Ejemplo:

Arial 12, negrita

	Procedimiento	PR-DGPOP-02
	Pago a proveedores	Fecha: 20/01/09 Versión: 1 Página: 1 de 15
Alto: 2.46 cm. Ancho: 3.77 cm.	Unidad administrativa: Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.	Área responsable: Subdirección de Gestión de Pagos.

Este apartado es requisitado por la DGPOP

Arial 8, negrita y normal

Propósito del procedimiento.

Establecer las actividades para gestionar el pago de los bienes o servicios adquiridos por las unidades administrativas.

Alcance.

El presente procedimiento aplica a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), a la Dirección General Adjunta de Operación Presupuestal, a la Subdirección de Gestión de Pagos y a los Departamentos de Pago a Proveedores y de Pago a Programas Especiales, así como a las unidades administrativas responsables de la Secretaría de Relaciones Exteriores. Este procedimiento considera los pagos que se realizan directamente a los proveedores.

Marco jurídico.

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Código Fiscal de la Federación.
- Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal que corresponda.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta y su Reglamento.
- Normas internas en materia presupuestal que deberán observar los servidores públicos adscritos a las unidades administrativas y delegaciones de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos relativos al funcionamiento, organización y requerimientos del SIAFF.
- Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.
- Guía de Trámites y Servicios de la DGPOP.
- Disposiciones generales a las que deberán sujetarse las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al programa de cadenas productivas de Nacional Financiera, S.N.C.

Títulos Arial 11, negrita
Párrafos Arial 10, normal

Arial 12, negrita

	Procedimiento	PR-DGPOP-02
	Pago a proveedores	Fecha: 20/01/09 Versión: 1 Página: 1 de 15
Alto: 2.46 cm. Ancho: 3.77 cm.	Unidad administrativa: Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.	Área responsable: Subdirección de Gestión de Pagos.

Este apartado es requisitado por la DGPOP

Arial 8, negrita y normal

Responsabilidades.

La Subdirección de Gestión de Pagos es responsable de la elaboración, actualización y aplicación del presente procedimiento.
La Dirección General Adjunta de Operación Presupuestal es responsable de la supervisión del cumplimiento del presente procedimiento.

Definiciones.

Archivo de interfase: Archivo de texto generado por el SIPREC con los trámites de pago para su incorporación en el SIAFF.

Certificación presupuestal: Documento que corrobora la existencia de recursos para la adquisición o contratación de bienes y/o servicios.

Codificación: Afectación del presupuesto ejercido de la unidad responsable, en las claves presupuestales solicitadas.

Con compromiso: Erogación formalizada a través de un pedido o contrato.

Contra-recibo (CR): Documento que comprueba la afectación del presupuesto de la unidad responsable, que debe remitirse al archivo contable para su registro.

CLC: Cuenta por Liquidar Certificada, documento presupuestario mediante el cual la Tesorería de la Federación, realiza el pago de las operaciones presupuestarias correspondientes, con cargo al Presupuesto de Egresos de la Federación.

Factura y/o recibo: Comprobante fiscal que ampara la adquisición de un bien o servicio.

MTyS de la DGPOP: Manual de Trámites y Servicios de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.

NIP: Nota de Instrucción Presupuestal/Relación de comprobantes, documento a través del cual la unidad responsable autoriza el ejercicio de su recurso presupuestal, determinando el nombre del beneficiario y el importe de pago y siempre va acompañada de relación de comprobantes para trámite de pago.

Partida de gasto: Nivel de agregación más específico del Clasificador por Objeto del Gasto que identifica los bienes o servicios adquiridos.

Partida centralizada: Partida cuya asignación y aplicación se encuentre concentrada en determinada unidad administrativa.

...

Títulos Arial 11, negrita
Párrafos Arial 10, normal

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	23 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

6. Método de trabajo.

Dentro del método de trabajo se deberán incluir los siguientes apartados:

6.1 Políticas y lineamientos.

Son una guía básica para la acción, ya que establecen los aspectos más importantes a considerar durante el proceso.

Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, definir expresamente qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que no se presentan habitualmente, o que no son previstos en el procedimiento.

Para la elaboración de las políticas se deberán considerar los siguientes puntos:

- Las políticas serán lineamientos de carácter general que orientaren la toma de decisiones en cuanto al curso de las actividades que habrán de realizar los servidores públicos en sus áreas de trabajo. Estas deberán ser claras y concisas, a fin de que sean comprendidas, incluso, por personas no familiarizadas con el procedimiento, asimismo serán específicas de la acción que regule el curso de las actividades en situaciones determinadas, serán de observancia obligatoria en su interpretación y aplicación.
- Deberán establecer las situaciones alternativas que pudieran presentarse durante la operación del procedimiento.
- Las políticas se definirán por los responsables de la operación de los procedimientos y serán autorizadas por el titular de la unidad administrativa correspondiente.
- Deberán prever la posibilidad de incumplimiento de las situaciones normales y sus consecuencias o responsabilidades, ya sea porque no se den las condiciones supuestas, o por que se violen o alteren deliberadamente.
- Entre las políticas deberán existir jerarquías y secuencias lógicas de operación, ejemplo: en incidencias del personal, hay que hablar primero de retardos, luego de faltas y después de bajas.
- Las políticas deberán considerar disposiciones oficiales acerca de requisitos imprescindibles, así como de los responsables, recursos y usuarios que intervengan de manera determinante en la operación del procedimiento.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	24 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Ejemplo:

Arial 12, negrita

Alto: 2.46 cm.

Ancho: 3.77 cm.

Arial 8, negrita y normal

	Procedimiento	PR-DGPOP-02
	Pago a proveedores	Fecha: 20/01/09
		Versión: 1
		Página: 1 de 15
Unidad administrativa: Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.		Área responsable: Subdirección de Gestión de Pagos.

Este apartado es requerido por la DGPOP

Arial 8, negrita y normal

6. Método de trabajo.

6.1. Políticas y lineamientos.

1. Las solicitudes de trámite de pago a proveedores serán recibidas en la Ventanilla de Gestión de Pagos en un horario de recepción de 9:00 a 13:30 hrs., en días hábiles.
1. Las solicitudes serán gestionadas en un tiempo máximo de 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, considerando un horario de 9:00 a 18:00 hrs.
2. Los volantes de devolución deberán ser puestos a disposición de las unidades administrativas para su entrega en la Ventanilla de Gestión de Pagos en un horario de 9:00 a 13:30 hrs., en días hábiles.
3. El trámite será devuelto cuando no cumpla con los requisitos especificados en el trámite "Pago a proveedores" del Manual de Trámites y Servicios de la DGPOP, conforme a lo establecido en cada una de las actividades de este procedimiento, tales como:
 - *La nota de instrucción presupuestal no esté requisitada correctamente.
 - *La firma del servidor público facultado para instruir el trámite de pago no esté registrada en la DGPOP.
 - *El beneficiario no esté dado de alta en los sistemas presupuestales de la DGPOP y la SHCP.
 - *No exista disponibilidad.
 - *La partida no corresponda al tipo de gasto.
 - *No se cuente con la autorización de la C. Secretaría para gastos en las partidas de asesorías, estudios e investigaciones, orden social, congresos, convenciones, exposiciones y espectáculos culturales.
 - *No se cuente con la autorización de la unidad administrativa correspondiente, en partidas centralizadas.
 - *La factura no cumpla con los requisitos fiscales correspondientes.
 - *No cuente con la justificación correspondiente en gastos efectuados en ejercicios presupuestarios anteriores a cubrirse con recursos del presupuesto actual.
 - *El formato de retención de impuesto no esté correctamente requisitado.
 -

Títulos Arial 11, negrita

Párrafos Arial 10, normal

6.2 Descripción de actividades.

Es la narración escrita en orden cronológica y secuencial de cada una de las actividades que se llevan a cabo para concretar a un resultado determinado, en respuesta al cumplimiento del propósito del procedimiento y en apego a sus políticas y lineamientos.

Para elaborar esta apartado, se recomienda utilizar el formato que se presenta a continuación, para que sea lo más explícito posible, comprensible y asimilable, y de esta forma cumpla con sus fines de formación, capacitación o actualización del personal de la unidad responsable.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	25 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Ejemplo:

Arial 12, negrita

Alto: 2.46 cm.

Ancho: 3.77 cm.

Arial 8, negrita y normal

	Procedimiento	PR-DGPOP-02
	Pago a proveedores	Fecha: 20/01/09
		Versión: 1
		Página: 1 de 15
Unidad administrativa: Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.		Área responsable: Subdirección de Gestión de Pagos.

6.2 Descripción de actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1.	Analista de la Ventanilla de Gestión de Pagos	Recibe de la unidad administrativa la solicitud de trámite de pago y la documentación soporte, y revisa que la NIP esté correctamente requisitada y que la firma de quien instruye el pago esté autorizada ante la DGPOP, en caso contrario devuelve documentación.	<ul style="list-style-type: none"> • NIP. • Facturas o recibos. • Pedido o contrato. • Documentación soporte.
2.	Responsable del trámite	Registra los datos de la solicitud en la bitácora de trámites de pago y turna al Director de Gestión de Pagos. Nota: Los trámites se turnan de acuerdo al tipo de adjudicación (directo o con compromiso)	<ul style="list-style-type: none"> • NIP. • Facturas o recibos. • Pedido o contrato. • Documentación soporte. • Bitácora de trámites de pago.
3.	Director de Gestión de Pagos	Revisa que la documentación soporte cumpla con los requisitos normativos (del trámite "Pago a proveedores (DGPOP-01)" del Manual de Trámites y Servicios-ATM) de la DGPOP) y verifica en el SIPREC que exista la disponibilidad en la clave presupuestaria instruida. Se requisita lista de verificación. Nota: El llenado de las listas de verificación se realizará, requiriéndose estas cada 3 trámites hasta llegar a 30. Nota: para los pagos correspondientes a compromisos se deberá verificar que se encuentre comprometido el recurso presupuestario en el SIPREC, de conformidad con la referencia del número de compromiso especificado en el NIP. Nota: Cuando el proveedor facture en moneda extranjera, se deberá realizar el trámite en moneda nacional y se utilizará a un tipo de cambio estimado, siendo el beneficiario la cuenta bancaria fondo revolving 200, por lo que una vez depositados los recursos en la cuenta bancaria (SIAFF), SE SOLICITA A LA Dirección de Operación Financiera el depósito al proveedor utilizando el tipo de cambio del día y en su caso el reintegro del remanente.	<ul style="list-style-type: none"> • NIP. • Facturas o recibos. • Pedido o contrato. • Documentación soporte. • Lista de verificación.

Este apartado es requisitado por la DGPOP

Arial 8, negrita y normal

Títulos Arial 11, negrita
Párrafos Arial 10, normal

Las cuatro columnas que constituyen el apartado de descriptiva de actividades, deberán ser requisitadas de la siguiente manera:

- **Paso:** Anotar con número arábigos el consecutivo de la actividad.
- **Responsable:** Anotar el nombre del puesto o cargo que lleva a cabo la actividad. Cuando se trate de mandos medios o superiores se deberá garantizar que la denominación de los cargos deberá coincidir con la estructura registrada por la Secretaría de la Función Pública, y cuando se trate de puestos operativos o eventuales, su denominación se deberá referir a la tarea que desempeñan.
- **Actividad:** Iniciar con un verbo conjugado en tercera persona del singular y en tiempo presente. Ejemplo: inicia, recibe, revisa, elabora, archiva, consulta, etc. En este apartado se podrán precisar notas que aclaren lo establecido en la actividad.
- **Documento de trabajo:** Anotar el nombre o las siglas del documento al que se hace referencia en la actividad.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	26 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Sugerencias para elaborar una correcta descriptiva de actividades para los procedimientos:

- Cuando abarque actividades de varias unidades responsables, deberá indicarse para cada actividad la unidad administrativa responsable de su ejecución.
- Deberá definir en forma clara y concisa, quién, cómo, cuándo, y dónde se ejecutan las actividades, iniciando con un verbo conjugado en tercera persona del singular y en presente de indicativo.
- Es necesario especificar las áreas o puestos que intervienen en la ejecución de los mismos.
- Cuando una misma área o puesto sea el responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, sólo deberá ir el nombre en la primera de estas actividades, hasta en tanto no se efectúe un cambio de responsable.
- Se deberán numerar las actividades en forma progresiva aún en caso de que existan varias alternativas de decisión.
- Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, mencione de que área los recibe.
- Pueden incluirse dos o tres actividades en una sola, siempre y cuando sea comprensible su redacción.
- Cuando sea necesario hacer alguna aclaración o indicar algo que no es posible mencionar como actividad, puede citarse a través de una nota.
- Indique los acuses de recibo y el archivo de los documentos.
- Cuando en el desarrollo del procedimiento se origine por primera vez algún formato, se deberá anotar su nombre completo y en las actividades subsecuentes se podrá mencionar su nombre genérico.
- En la distribución de documentos debe indicarse a qué puesto o área se envía.
- Indique si el archivo de la documentación es temporal o definitivo.
- Indique la terminación parcial de actividades del procedimiento con la leyenda:
Termina procedimiento.
- Indique la terminación absoluta de la actividades del procedimiento con la leyenda:
Fin de procedimiento.

6.3 Diagrama de flujo.

El diagrama de flujo es la herramienta a través de la cual se puede ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo del procedimiento.

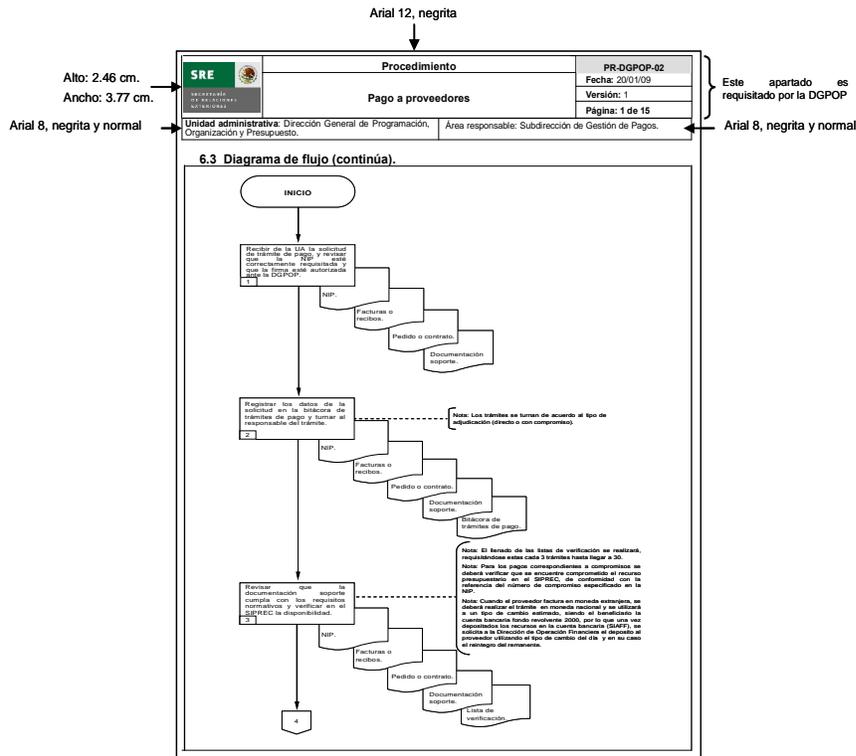
CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	27 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

También es una representación gráfica que muestra la secuencia en que se realiza la actividad necesaria para desarrollar un trabajo determinado, el cual deberá iniciar con un verbo en infinitivo.

Ejemplo:

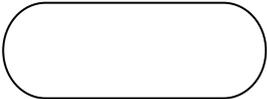
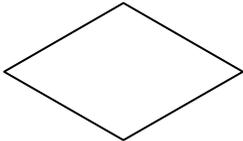
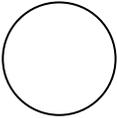
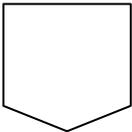


CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	28 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Simbología ANSI para Diagramas de flujo

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes página; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	29 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Símbolo	Nombre	Descripción
	Nota	<p>Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.</p> <p>Dentro de este símbolo se puede informar:</p> <ul style="list-style-type: none"> – El nombre del procedimiento que antecede al que se describe, esto cuando el procedimiento se ha dividido en varios. – Tiempo necesario para realizar cierta(s) tarea(s). – La(s) tarea(s) genérica(s) realizada(s) por una instancia que esporádicamente interviene en el procedimiento.
	Flujo	<p>Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.</p>
	Actividad opcional	<p>Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.</p>
	Documento opcional	<p>Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.</p>
	Documento destruido	<p>Indica la destrucción o eliminación de un documento por no ser necesario.</p>

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	30 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

6.4 Formatos y/o anexos.

Un formato es una pieza de papel impresa, que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable, que se usa en los procedimientos de oficina; puede constar de uno o varios ejemplares que pueden tener destinos y usos diversos.

Es necesario que, inmediatamente después de terminada la descripción del procedimiento, se incluyan los formatos y documentos que en él se utilizan, así como sus respectivos instructivos de llenado.

Los anexos son documentos de apoyo o adicionales de consulta que se deberán tomar en cuenta para llevar a cabo una actividad o trámite dentro del procedimiento.

Debido a las mejoras de procesos, a la simplificación administrativa o bien a las reformas normativas, los formatos y anexos son susceptibles de modificaciones, por lo que previa solicitud de la unidad responsable a la Subdirección de Organización de la DGPOP, podrán sustituirse del procedimiento al que correspondan siempre y cuando su sustitución no impacte sustancialmente dicho procedimiento. Cabe señalar que los formatos actualizados deberán ser utilizados una vez que sean incorporados a su procedimiento.

Ejemplo:

Arial 12, negrita

Alto: 2.46 cm.

Ancho: 3.77 cm.

SRE <small>SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES</small>	Procedimiento	PR-DGPOP-02
	Pago a proveedores	Fecha: 20/01/09
		Versión: 1
		Página: 1 de 15
Unidad administrativa: Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto. Área responsable: Subdirección de Gestión de Pagos.		

} Este apartado es
requisitado por la
DGPOP

Arial 8, negrita y normal

6.4. Formatos y anexos.

Arial 11, negrita

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	31 de 33

5. Definición de términos.

Área responsable: Parte de la institución en la que se subdivide una unidad administrativa y a la cual se asigna una responsabilidad.

Dependencia: Institución pública subordinada en forma directa al Titular del Poder Ejecutivo Federal, en el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los asuntos del orden administrativo encomendados. De acuerdo a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, las Dependencias de la Administración Pública Federal son las Secretarías de Estado, Departamentos Administrativos y la Procuraduría General de la República.

DGPOP: Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.

Estructura orgánica: Unidades administrativas que integran una dependencia y/o entidad, donde se establecen niveles jerárquico-funcionales de conformidad con las atribuciones que a la misma le asigna la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, así como el reglamento interior correspondiente. De esta forma se identifica el sistema formal.

Lineamiento: Directriz que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse las actividades y tareas asignadas.

Manual de procedimientos (MP): Instrumento de apoyo administrativo que concentra en procedimientos específicos la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

Método: Conjunto de operaciones ordenadas con que se pretende obtener un resultado.

Norma: Regla, disposición o criterio que establece una autoridad para regular los procedimientos que se deben seguir para la realización de las tareas asignadas.

Normateca Interna: Es un sistema electrónico para el registro y difusión de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas en materia de planeación, programación, presupuestación y administración de recursos humanos, materiales y financieros, de aplicación general para la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Objetivo: Expresión cualitativa de los propósitos que pretende alcanzar una unidad administrativa.

Procedimiento (PR): Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

RME: Representación de México en el Exterior.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	32 de 33

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

SRE: Secretaría de Relaciones Exteriores.

Unidad administrativa: Oficina del Titular de la SRE, Subsecretarías, Oficialía Mayor, Unidad, Dirección General o equivalente, a las que se le confieren atribuciones específicas en el Reglamento Interior de la SRE.

Unidad responsable: Cualquier unidad administrativa u órgano administrativo desconcentrado, adscrito a la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Para efectos de asesoría o consulta, los usuarios podrán comunicarse a la:

- Subdirección de Organización de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.

Tel. 36 86 51 00 ext. 6890 o 6891.

La versión electrónica del presente instrumento podrá ser consultada en la Normateca Interna, en www.sre.gob.mx, sección: Normateca / Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto / Guías.

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	33 de 33

**GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

Anexo único de la
Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos
(Ejemplo del formato de un manual de procedimientos)

CONTROL DE EMISIÓN

Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
DGPOP-612	06/07/2009	2.0	1 de 1

SUBSECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL PARA ...



DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO.

Emb. Patricia Espinosa Castellano.

C. Secretaria.

Lic. Julio Camarena Villaseñor.

C. Oficial Mayor.

Ing. Luis Mariano Hermsillo Sosa.

Director General de Programación, Organización y Presupuesto.

Emb. ...

Director General para

Lic. Mónica Pérez López.

Directora General Adjunta de Organización, Soporte Operativo y Contabilidad-DGPOP.

Lic. ...

Director General Adjunto de ...

Lic. Berenice Bonilla Rojas.

Subdirectora de Organización-DGPOP.

Dictaminó:

Lic. Horacio Balderas Valdés.

Enlace de Alta Responsabilidad-DGPOP.

Fecha de elaboración o actualización ...

MP-...

VERSIÓN ...

Índice

	Pág.
I. Introducción.....	2
II. Objetivos del manual.....	3
III. Procedimientos.....	4
1. ...	
2. ...	
3. ...	
1. Propósito del procedimiento.	
2. Alcance.	
3. Marco jurídico.	
4. Responsabilidades.	
5. Definiciones.	
6. Método de trabajo.	
6.1 Políticas y lineamientos.	
6.2 Descripción de actividades.	
6.3 Diagrama de flujo.	
6.4 Formatos y/o anexos.	



SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL PARA ...

I.-Introducción

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y en los Artículos 7 fracción XVIII, 10 fracción X, __, __ y __ fracción __ del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, la Dirección General para _____ en coordinación con la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto ha elaborado el presente manual de procedimientos en donde se agrupan de forma descriptiva los procedimientos que ejecutan las diferentes áreas que conforman la _____, derivados de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas.

El presente manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de autorización de la C. Secretaría de Relaciones Exteriores, o bien cada vez que exista una modificación a la estructura orgánica autorizada por la Oficialía Mayor de esta Secretaría o a la normatividad vigente por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y de la Secretaría de la Función Pública con objeto de mantenerlo actualizado.

II.- Objetivos del manual

Con la elaboración del presente manual, se pretende dar a conocer en su secuencia lógica las distintas actividades que desempeña la Dirección General para Europa de acuerdo a las atribuciones que tiene encomendadas.

Los objetivos específicos del documento son:

- Presentar una visión de conjunto de la Dirección General para Europa.
- Describir las funciones que corresponden a cada uno de los órganos administrativos que la integran.
- Servir de base para la ejecución de las políticas administrativas de la Dirección General para Europa en lo que corresponde a recursos humanos, técnicos, materiales y financieros.
- Servir de instrumento para la planeación y diseño de medidas de reorganización o actualización administrativa.
- Evitar discrecionalidad en la toma de decisiones.
- Orientar al personal de nuevo ingreso a fin de facilitar su incorporación al área.



SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN
GENERAL PARA ...

III.- Procedimientos

PROCEDIMIENTO

“ ... ”

(PR-DG...-01)

 <p>SRE SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES</p>	Procedimiento	PR-XX-XX
	-----	Fecha: dd/mm/aaaa
		Versión: 0
		Página: XX de XX

Unidad Administrativa: Dirección General para ...

Área Responsable: ...

- 1. Propósito del procedimiento.**

- 2. Alcance.**

- 3. Marco jurídico.**

- 4. Responsabilidades.**

- 5. Definiciones.**

	Procedimiento	PR-XX-XX
	-----	Fecha: dd/mm/aaaa
		Versión: 0
		Página: XX de XX

Unidad Administrativa: Dirección General para ... **Área Responsable:** ...

6. Método de trabajo.

6.1. Políticas y lineamientos.

- 1. ...
- 2. ...
- 3. ...
- 4. ...

Unidad Administrativa: Dirección General para ...

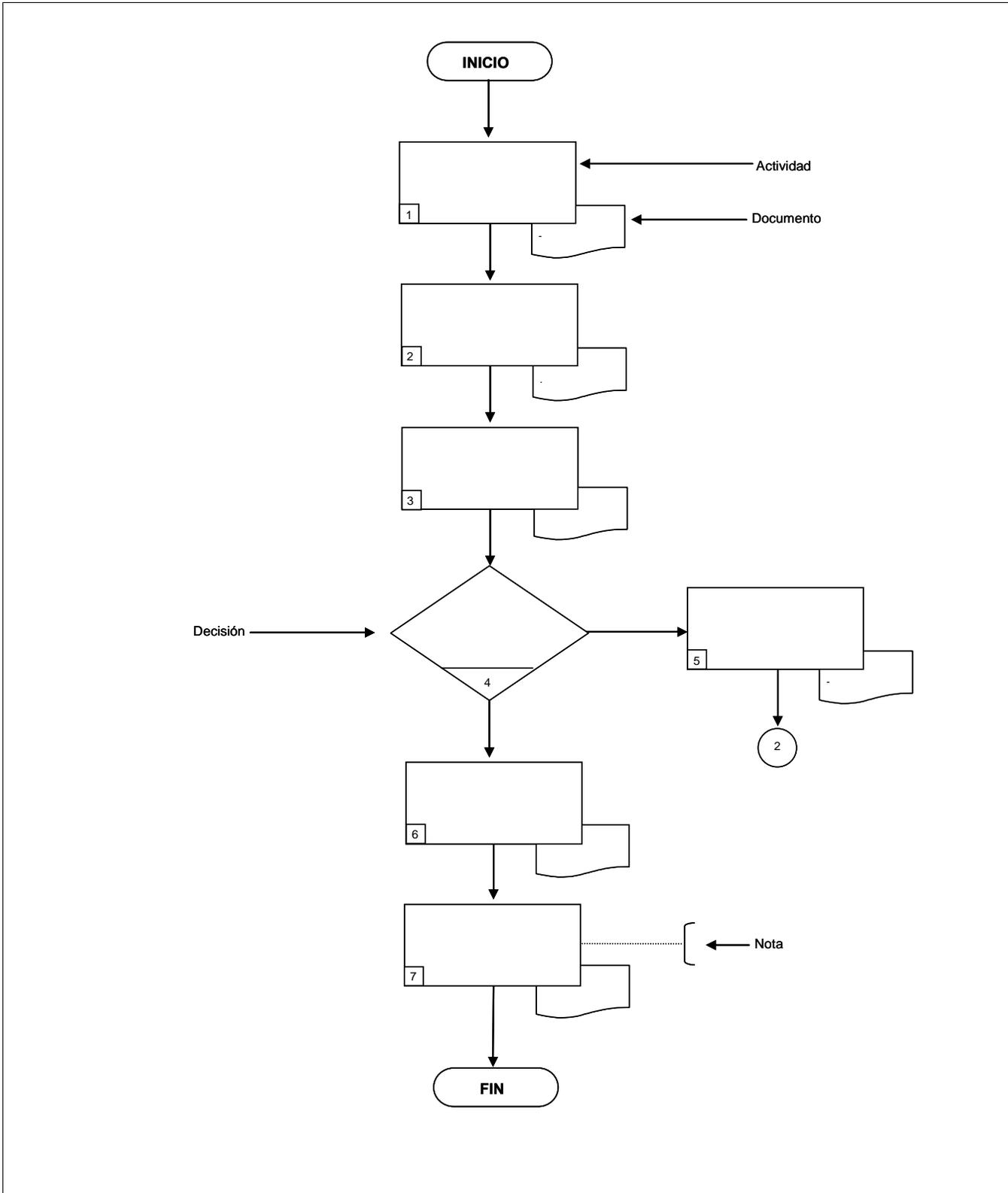
Área Responsable: ...

6.2 Descripción de actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
1.			-
2.			
3.			
4.			



6.3 Diagrama de flujo (continúa).





DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN,
ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

HOJA DE AUTORIZACIÓN

**GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN
DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

OFICIAL MAYOR

Julio

Lic. Julio Camarena Villaseñor

SECRETARÍA

Patricia Espinosa C.

Emb. Patricia Espinosa Cantellano

DIRECTOR GENERAL DE PROGRAMACIÓN,
ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

Luis

Ing. Luis Mariano Hermosillo Sosa

PARTICIPANTES DE LA UNIDAD
RESPONSABLE

Berenice

Lic. Berenice Bonilla Rojas
Subdirectora de Organización

DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE ORGANIZACIÓN,
SOPORTE OPERATIVO Y CONTABILIDAD

Mónica

Lic. Mónica Pérez López

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio de 2009

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA: 01 MAR 2010

VERSIÓN: 2