

APROBACIÓN

Se aprueba a partir del día primero (1º) de noviembre del año 2016, la implementación del **INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS** en su versión número uno (1), diseñado por la Dirección General de Gestión Gobierno, adscrita a la Secretaría General de Gobierno, con el fin de establecer los lineamientos para la elaboración y presentación del informe compilado de memoria y cuenta del ciudadano Gobernador del estado Carabobo.

Aprobado por:



ABOG. GUSTAVO A. PULIDO CARDIER

Secretario General de Gobierno

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 2 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ÍNDICE

	PAG.
HOJA DE FORMALIZACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	4
I. OBJETIVO Y ALCANCE	7
II. MARCO LEGAL	9
III. ASPECTOS CONCEPTUALES	11
IV. IMPORTANCIA DE LOS MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	18
V. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	20
VI. PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL	22
VII. ASPECTOS NORMATIVOS PARA ELABORAR EL MANUAL	37
VIII. ESTRUCTURA DEL MANUAL	44
BIBLIOGRAFÍA	76
CRÉDITOS	77

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Revisado por:

Ing. María Elena Vassallo M.
Jefe de Control de Gestión

Ing. Juan Tito Lugo M.
Director General de Gestión Gobierno



Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 3 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

HOJA DE FORMALIZACIÓN

CÓDIGO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
SGG-DGGG-I	Instructivo para la elaboración o Actualización de Manuales de normas y Procedimientos	15/06/2010	Junio 2010
SGG-DGGG-I-001	Modificación del Instructivo para la elaboración o Actualización de Manuales de normas y Procedimientos	31/10/2016	Noviembre 2016

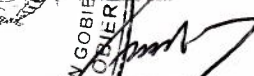
Elaborado por:


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Revisado por:


Ing. María Elena Vassallo
Jefe de Control de Gestión

Aprobado por:


Lic. Juan Tito Lugo M.
Director General de Gestión Gobierno

Implementado por:


Abdo. Gustavo Pulido
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación

Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 4 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

INTRODUCCIÓN

Los manuales de normas y procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento de la eficiencia y la eficacia en cada actuación de los funcionarios públicos. Más allá de lo que digan las normas, es imprescindible un cambio de actitud en el conjunto de los funcionarios públicos en materia no solo de hacer las cosas bien, sino dentro de prácticas definidas y aprobadas.

Los manuales de normas y procedimientos facilitan el aprendizaje al personal, orientándolo de manera precisa, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución, dado que se describen en forma lógica, sistemática y detallada los pasos que se deben seguir, señalando generalmente quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse, a través del uso de ilustraciones basadas en diagramas de flujo, los cuales permiten un mejor entendimiento por parte del encargado de la realización de cada actividad.

Considerando la importancia que reviste el que los diferentes órganos y entes que integran la Administración Pública Estatal, tengan documentados los lineamientos de operación que regulan el adecuado funcionamiento de los departamentos que las integran, la Secretaría General de Gobierno a través de su Dirección General de Gestión Gobierno, se ha dado a la tarea de elaborar un instructivo que va a servir de guía para elaborar y/o actualizar los manuales de normas y procedimientos, con el objeto de brindar a los funcionarios que participen en el proceso de elaboración de los mismos, una herramienta que permita una estructura uniforme y que dé la claridad necesaria para su elaboración.

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti

Ing. María Elena Vassalotti
Jefe de Control de Gestión

Revisado por:

Abg. Juan Tito Lugo M.

Abg. Juan Tito Lugo M.
Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:

Abg. Gustavo Adolfo Pulido

Abg. Gustavo Adolfo Pulido
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación

Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 5 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene de manera lógica, detallada y secuencial los lineamientos generales para la elaboración o actualización de manuales de normas y procedimientos, referidos a los pasos que son necesarios cubrir para llevar a cabo el proceso de elaboración de los mismos, los aspectos normativos y la estructura que éstos deben contener.

No obstante, este instructivo no es limitativo, sino una herramienta útil para la elaboración o actualización de los manuales en las distintas instituciones que conforman el Gobierno del estado Carabobo.

Se recomienda al usuario leer el presente documento en su totalidad y una vez que tenga el conocimiento general, podrá seleccionar el o los temas que le guíen en las actividades específicas para la elaboración o actualización del manual de normas y procedimientos.

Elaborado por:


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión




Licio Juan Tinoco
Director General de Gestión Gobierno




Abog. Gustavo Adrián Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 6 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

CAPÍTULO I

OBJETIVO Y ALCANCE

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Ldo. Juan Tito Lugo M.
Ldo. Juan Tito Lugo M.
Borador General de Gestión Gobierno

Abog. Gustavo Adolfo Pulido G.
Abog. Gustavo Adolfo Pulido G.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 7 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

Presentar las bases técnicas para la elaboración, actualización y presentación de los manuales de normas y procedimientos, con el fin de ofrecer a los funcionarios de los distintos órganos y entes que integran la Administración Pública Estatal y que participen en el proceso de elaboración y/o actualización de los mismos, un instrumento de apoyo que dé la claridad necesaria para llevar a cabo dicho proceso.

ALCANCE

Este instrumento es una guía base para todos los órganos y entes de la Administración Pública del estado Carabobo.



Elaborado por:

[Signature]

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

[Signature]

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Econ. Juan Tito Lugo
Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:

Abog. Gustavo Adolfo Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 8 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

CAPÍTULO II

MARCO LEGAL

Elaborado por:



Econ. Nancy Mabel Balmoro P.
Jefe de Organización y Procedimientos



Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión



Abdo. Gustavo Adolfo Fariñas E.
Director General de Gestión Gobierno



Abdo. Gustavo Adolfo Fariñas E.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001		Página 9 de 78
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

MARCO LEGAL

- **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.**
Gaceta Oficial N° 5.908 Extraordinaria del 19-02-2009. Artículos: 49, 137 y 141.
- **LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL FISCAL.**
Gaceta Oficial N° 6.013 Extraordinaria del 23-12-2010. Artículos: 6, 7, 23, 24, 33, 35, 36, 37, 39, 42, 91 (numeral 29) y 92.
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL SECTOR PÚBLICO.**
Gaceta Oficial N° 6.154 Extraordinaria del 19-11-2014. Artículos: 2, 5 (numeral 2) 59, 131 (numeral 12), 132, 134 (numeral 4) y 138.
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**
Gaceta Oficial N° 6.147 Extraordinaria del 17-11-2014. Artículos: 4, 10, 11, 18, 19, 23 y 26.
- **LEY DE REFORMA A LA LEY DE ORGANIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO CARABOBO.**
Gaceta Oficial N° 4767 Extraordinaria del 13-12-2013. Artículos: 1, 7 (numeral 3), 13 y 62 (numerales 8 y 9).
- **NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO.**
Gaceta Oficial N° 40.851 del 18-02-2016. Artículos: 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 15, 20 y 22.

 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	 Ldo. Juan Tito Cordero Director General de Gestión Gobierno	 Abg. Gustavo Antonio Pulido C. Secretario General de Gobierno (ES)	Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	---	---	--	---

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 10 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

CAPÍTULO III

ASPECTOS CONCEPTUALES

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Salroso P.

Econ. Nancy Mabel Salroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión



Ldo. Juan Carlos Quintero M.
Director General de Gestión Gobierno



Abg. Gustavo Adolfo Pulido
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 11 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ASPECTOS CONCEPTUALES

El siguiente marco conceptual aportará conceptos básicos que permitirán la construcción de un lenguaje común.

Actividad

Conjunto de tareas, propias de una entidad o persona, necesarias para que se puedan acometer las funciones.

Alcance

Corresponde a lo que se pretende cubrir, hasta donde aspira llegar una intervención o proyecto.

Control

Proceso que busca asegurar, que las actividades por ejecutarse correspondan con los planes trazados.

Dependencia

Oficina dependiente de otra superior.

Diagrama

Figura gráfica que explica un fenómeno determinado.

Diagrama de Flujo

Es el modelo gráfico que representa en forma esquemática, lógica y simplificada el procedimiento, mediante el uso de símbolos o dibujos que identifican actividades, decisiones, puntos de inicio y finalización entre otros.

Documento

Información y su medio de soporte.

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Ldo. Juan Roberto M.
Dir. General de Gestión Gobierno

Abog. Gustavo Adolfo Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 12 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ASPECTOS CONCEPTUALES

Estructura

Arreglo o disposición de las diversas partes de un todo.

Estructura Organizativa

Forma en la que se estructuran y ordenan los departamentos de una organización, de manera jerárquica, representándose a través de listas o de organigramas (forma gráfica del ordenamiento de las diferentes unidades que conforman la organización).

Flujograma

Técnica empleada para representar mediante símbolos (generalmente figuras geométricas) la secuencia de actividades de un proceso determinado.

Formulario

Es una pieza de papel impresa que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable.

Función

Acción genérica de todo cargo, unidad u organización, la cual se manifiesta de manera concreta en actividades y operaciones detalladas.

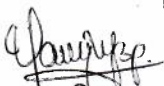
Gestión

Proceso de dirigir la interacción de programas y proyectos en cada área de actividad, midiendo y evaluando resultados y comprobando los resultados con los objetivos.

Instructivo de Llenado

Es una guía que explica detalladamente cómo se deben llenar los espacios que tiene un formato.

Elaborado por:


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión


Ldo. Juan Carlos M.
Director General de Gestión Gobierno


Abog. Gustavo Adolfo Rulfo C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 13 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ASPECTOS CONCEPTUALES

ISO

International Standarization Organization (Organización Internacional para la Estandarización) es la entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo. Con sede en Ginebra, es una federación de organismos nacionales, éstos, a su vez, son oficinas de normalización que actúan de delegadas en cada país, como por ejemplo: AENOR en España, AFNOR en Francia, DIN en Alemania, etc. con comités técnicos que llevan a término las normas. Se creó para dar más eficacia a las normas nacionales. La finalidad principal de las normas ISO es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costes y efectividad.

ISO 9000

Sistemas de Gestión de Calidad. Protocolo internacional orientado a documentar los procedimientos a fin de establecer un sistema para el aseguramiento de la calidad.

ISO 10000

Guías para implementar Sistemas de Gestión de Calidad / Reportes Técnicos.

Jerarquía

Status o rango que posee un trabajador dentro de una organización. Instrumento para ejecutar la autoridad.

Manual

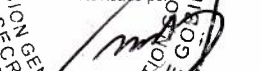
Documento administrativo de fácil manejo que se utiliza para brindar, en forma ordenada y sistemática, información de diversa índole para la operación de una organización.

Elaborado por:


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Revisado por:


Dpto. Juan Carlos Díaz M.
Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:


Abog. Gustavo Adolfo Pujado C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 14 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ASPECTOS CONCEPTUALES

Manual de Normas y Procedimientos

Es el que describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos.

Meta

Expresión medible que indica lo que se espera lograr dentro de un plan, definiendo en qué cantidad y tiempo se alcanzará el resultado.

Método

Manera de efectuar una tarea o secuencia de tareas. Forma en que se realiza el trabajo.

Norma

Guía para la acción que no permite desviación. Regla que se debe seguir y a la que se debe ajustar la ejecución de una tarea. Generalmente conlleva una estructura de sanciones para quienes no la observen.

Objetivo

Es el fin o propósito general que la organización pretende alcanzar. Se expresa en forma cualitativa, enunciativa.

Organización

Sistema coordinado de procesos que logra objetivos definidos.

Plan

Conjunto de decisiones y acciones definidas que proporcionan un medio racional para lograr los objetivos.

Elaborado por:		Aprobado por:		Fecha de Implementación Noviembre 2016
 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	 Ldo. Juan Tito Lugo M. Director General de Gestión Gobierno	 Abog. Gustavo Adolfo Pulido C. Secretario General de Gobierno (E)	

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 15 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ASPECTOS CONCEPTUALES

Planificación

Planificar es una herramienta de acción para decidir qué vamos hacer y por qué, supone crear un plan.

Política

Marco de acción general. Principio o conjunto de principios emitidos para orientar el funcionamiento o el proceso de toma de decisiones en el logro de los fines de una organización.

Procedimientos

Es una serie de actividades relacionadas entre sí y ordenadas cronológicamente, que muestran la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Con qué? Se realiza cada una de las actividades.

Proceso

Conjunto de actividades con valor agregado que convierten un insumo en un producto.

Producto

Bien o servicio que surge como un resultado, cualitativamente diferente de la combinación de insumos que requiere su producción. Resultado de un proceso.

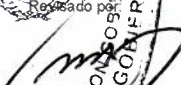
Responsables

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus etapas.

Elaborado por:


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión


Lcdo. Juan Antonio M.
Jefe de la Dirección General de Gestión Gobierno


Abog. Carlos Andrés Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 16 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ASPECTOS CONCEPTUALES

Simbología

Conjunto de símbolos convencionales empleados para la representación gráfica de una actividad y/o concepto.

Sistema

Conjunto armónico y coherente de procesos dirigidos hacia un fin determinado.

Tarea

Cantidad específica de trabajo que debe hacerse en un tiempo limitado.

Unidad Administrativa

Elemento fundamental y específico de la estructura de cualquier organización que mantiene cierta independencia, formando parte de la totalidad funcional. Tiene un jefe o responsable y está constituida por cargos.

Elaborado por:

[Firma]

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

[Firma]

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Revisado por:

Dr. Juan Tito Lugo M.
Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:

Abog. Gustavo Adolfo Pardo C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 17 de 78

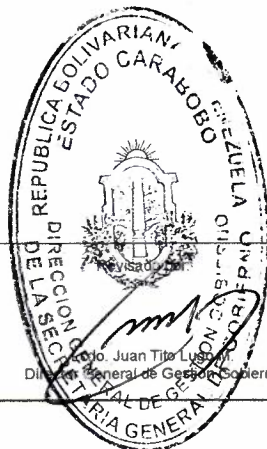
Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

CAPÍTULO IV

IMPORTANCIA DE LOS MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Elaborado por:


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión


Econ. Juan Tito Lugo
Director General de Gestión Gobierno

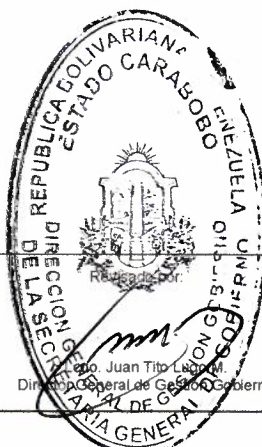

Abog. Gustavo Adolfo Fajardo C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001		Página 18 de 78
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

IMPORTANCIA DE LOS MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

- El manual se constituye en la memoria institucional que registra las instrucciones de trabajo y facilita la ejecución de los procesos y procedimientos, permitiendo además su mejoramiento continuo. Es una fuente formal y permanente de información y orientación.
- Establecen los lineamientos y mecanismos para la correcta ejecución de un trabajo determinado.
- Contribuyen a dar continuidad y coherencia a las actividades que describen.
- Delimitan responsabilidades y evitan desviaciones arbitrarias o malos entendidos en la ejecución de un trabajo determinado.
- Facilitan la supervisión del trabajo y proporcionan a los jefes los elementos necesarios para verificar el cumplimiento de las actividades de sus subordinados.
- Son una herramienta para capacitar al personal en el desempeño de sus funciones.
- Sirven como base para la realización de estudios de métodos y sistemas, con la finalidad de lograr la agilización, simplificación, automatización o desconcentración de las actividades que se llevan a cabo en las dependencias.
- Auxilian en las labores de auditoría administrativa.
- Compila en forma adecuada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la organización, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formularios a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.
- Uniforma y controla el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evita su alteración.

 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	 Juan Tito León M. Director General de Gestión Gobierno	 Gustavo Adolfo Pulido G. Secretario General de Gobierno (E)	Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	---	--	--	---

CAPITULO V

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Ldo. Juan Tito Rodríguez M.
Director General de Gestión Gobierno

Abog. Gustavo Adolfo Pulido G.
Secretario General de Gobierno (S)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 20 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

- Es conveniente que los manuales de normas y procedimientos sean elaborados con la participación de las unidades administrativas que tienen la responsabilidad de realizar las actividades.
- Es importante mantener la interrelación e identificación de los procedimientos con la estructura orgánica vigente y autorizada por la Institución.
- En la elaboración del manual, debe existir plena congruencia entre éste y las funciones asignadas a las unidades administrativas de que se trate.
- Los procedimientos deben dar una proyección general de forma sistemática y dinámica de las actividades y secuencia en que se desarrollan; lo anterior deberá reflejar de forma lógica las actividades que integran al proceso.
- Deberán describirse los canales de comunicación, los mecanismos y medios utilizados (oficios, memoranda, formularios e instructivos), para el trámite de los asuntos respectivos, así como los sistemas para obtener el resultado final correspondiente.

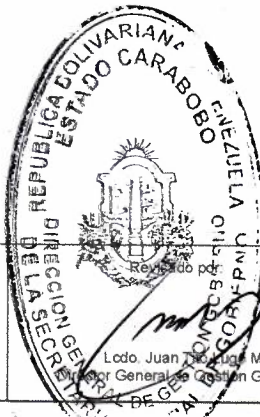
Elaborado por:

[Firma]

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

[Firma]

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión



Ldo. Juan Rodríguez M.
Director General de Gestión Gobierno



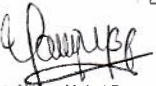
Alex. Gustavo Adolfo Pulido G.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación

Noviembre 2016

CAPITULO VI

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:		Fecha de Implementación
						Noviembre 2016
Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos		Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión		Abog. Adolfo Pulido Secretario General de Gobierno (S)		

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 22 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

ORGANIZACIÓN

Implica definir en primera instancia el equipo de trabajo que diseñará y llevará a feliz término el proyecto y, de forma paralela, los integrantes que conformarán el equipo de verificación.

Comúnmente el grupo de trabajo está compuesto por un gerente del proyecto, quien tiene la responsabilidad de facilitar la comunicación entre los integrantes del equipo, hacer seguimiento al proyecto, brindar el apoyo que se requiere al interior de cada dependencia, definir los sistemas de divulgación, etc. Su apoyo al proyecto se dará durante todas las etapas del mismo.

Es importante que dentro del equipo de trabajo se cuente con profesionales que posean experiencia en temas metodológicos a nivel organizacional con el fin de proporcionar una garantía razonable de éxito en el diseño, coordinación, capacitación, acompañamiento y seguimiento a la implantación del proyecto.

Por parte de cada dependencia, se requiere la participación de funcionarios que conozcan el proceso en forma integral y también detallada, a fin de que se haga el levantamiento de la información y se dé el apoyo y valor agregado en el momento del análisis y optimización de los procedimientos. Además es necesario un funcionario de cada área para que, una vez levantados los procedimientos, los revise en forma integral, sin desconocer las interacciones que éste tiene con otras dependencias del área.

El perfil que deben tener los funcionarios que van a levantar la información, documentar, diagramar y analizar los procedimientos es:

Elaborado por:

[Firma]

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

[Firma]

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Revisado por:

Ing. Juan Pablo Lugo M.
Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:

Abcd. Gustavo Adrián Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 23 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

- Buen conocimiento de la Entidad, del área, y de los procesos y procedimientos de la misma.
- Capacidad para comunicarse, entablar relaciones y abierto al cambio.
- Poseer iniciativa y creatividad.
- Capacidad de análisis y capacidad para detectar y solucionar problemas.
- Deseos de participar en el proyecto y aprender metodologías para el desarrollo del mismo.
- Facilidad para diagramar procesos.

Para finalizar, es necesario designar un equipo de revisión, quienes evaluarán las propuestas de mejoramiento y/o optimización de las metodologías y darán la aprobación final a cada de ellas.

ANÁLISIS DE LA INSTITUCIÓN

Permite determinar en forma objetiva la dinámica y características actuales de las funciones y actividades que se realizan en cada una de las áreas que conforman la Organización. A través de este análisis, podrá definirse la estrategia para el levantamiento de la información y los recursos necesarios para llevar a cabo todo el proceso.

LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El levantamiento de los procedimientos actuales es la definición de la forma como se están adelantando las diferentes actividades en las dependencias, identificando qué hace, quién lo hace, cómo lo hace, por qué lo hace y para qué lo hace, reuniendo información adicional de los problemas y obstáculos existentes que pueden ser objeto de cambio o mejora.

Elaborado por:



Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos



Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Revisado por:

Ing. Juan Tito Pulido O.
Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:

Abdo. Gustavo Adolfo Pulido O.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 24 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

Con éste se adquiere el conocimiento necesario para la posterior formulación de las metodologías y para determinar el valor agregado resultante de las mejoras efectuadas en la reducción de pasos o actividades, eliminación de requisitos innecesarios y por ende mayor satisfacción del usuario y del cliente final.

El éxito de los manuales de normas y procedimientos radica en la calidad del levantamiento de la información, es decir, el esmero y dedicación con que fue suministrada por el poseedor de la misma, siendo su principal fuente de información los funcionarios que diariamente lo ejecutan y sus beneficiarios o clientes tanto internos como externos. Es importante señalar, que para llevar a cabo el levantamiento de los procedimientos, es necesario tener identificados los procesos que se ejecutan en cada dirección, área o unidad administrativa de la Institución.

Las actividades que integran un procedimiento deben redactarse de manera que indiquen acción, por lo tanto requiere comenzar con un verbo conjugado en tercera persona del singular en tiempo presente, es decir con vocablos tales como: escribe, registra, cambia, separa, realiza, revisa, verifica, elabora, firma, archiva, etc. En esta captura de información, como fue señalado anteriormente, debe establecerse qué se hace, dónde se hace, cuándo se hace, quién lo hace y cómo lo hace en cada una de las actividades del procedimiento.

¿QUÉ SE HACE?

¿Es realmente necesario? ¿Por qué?

¿Sería mejor hacer otra cosa?

¿Podría hacerse algo para mejorar?

¿Sirve para lo que tiene que servir?

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Ldo. Juan Tito Lora M.
Director General de Gestión Gobierno

Abdo Gustavo Adolfo Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 25 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

¿DÓNDE SE HACE?

¿Por qué se hace en ese sitio?

¿Es el mejor lugar?

¿Existe otro lugar para hacerlo?

¿Es posible economizar tiempo y recursos haciéndose en otro sitio o cambiando la persona o equipo de lugar?

¿CUÁNDO SE HACE?

¿Existe una mejor ocasión para hacerlo?

¿Se hace en la secuencia adecuada?

¿Se puede eliminar tiempo, transporte al hacerse en otro lugar o combinarse en un paso previo o posterior?

¿QUIÉN LO HACE?

¿Es la persona más indicada?

¿Reúne las condiciones requeridas?

¿Podría ser otra persona? ¿Quién?

¿Cómo podría mejorarse su rendimiento?

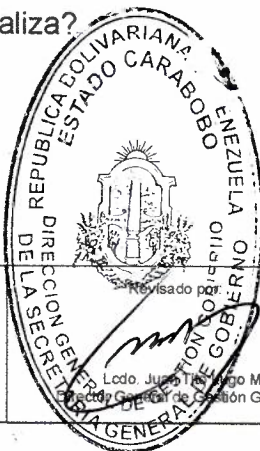
¿CÓMO LO HACE?

¿Por qué es ejecutado en ese momento?

¿Existen otras maneras de hacerlo?

¿El puesto, ambiente, herramientas y equipos son adecuados?

¿Es complicado como se realiza?



Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Lodo Juscelino M.
Director General de Gestión Gobierno

Anco Gustavo Adolfo Pujillo G.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001		Página 26 de 78
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

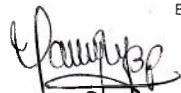
PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

Dentro de la descripción de las actividades de cada procedimiento es necesario especificar puntos importantes a considerar para su ejecución, como es el caso de plazos de entrega o recepción de información o documentación, períodos de ejecución, tiempo de respuesta a un requerimiento, número de copias requeridas, etc.

Es importante tener en cuenta que en la descripción del procedimiento se deben detallar los puntos de control que se establezcan para el mismo, especificando si el control se hace en forma manual o automatizada. Es aconsejable que para el establecimiento de estos controles se solicite el apoyo de la Oficina de Control Interno de la institución. El texto de los controles debe hacerse en letra book antigua 12 en cursiva, de tal manera que al observar el formato de descripción del procedimiento, visualmente se puede detectar en forma ágil dónde están los controles. Igual que el resto del procedimiento, al control se le debe establecer el cargo responsable y la dependencia que lo realiza.

Cuando el procedimiento sea diagramado, los controles deben quedar como una actividad más. El mayor detalle en el procedimiento permitirá especificaciones más precisas respecto de la ejecución de los procedimientos y facilitará la división del trabajo, la reducción de duplicidades, la asignación de funciones y por supuesto el control del proceso.

Al efectuar la descripción de los procedimientos, se debe tener en cuenta que se detallan los pasos o las actividades de todo el procedimiento y no parte o partes de éste. Por tal razón, si dentro del procedimiento que se esté documentando se encuentra que hay pasos o actividades de responsabilidad de otras dependencias, éstas deben ser solicitadas a dichas dependencias para ser incorporadas dentro del cuerpo del procedimiento.

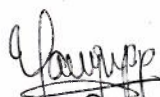
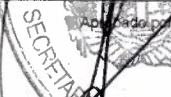
 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. Maria Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	 Econ. Juan Carlos M. Director General de Gestión Gobierno	 Abog. Gustavo Adolfo Pulido C. Secretario General de Gobierno (E)
Elaborado por:			Fecha de Implementación Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 27 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

Para adelantar de forma eficiente el levantamiento y documentación de los diferentes procedimientos, es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Observe detenida y cuidadosamente el desarrollo de los diferentes pasos o actividades antes de empezar su descripción.
- Registre los eventos que realmente ocurren de la forma más exacta y fidedigna posible.
- Comprometa a los que intervienen en el procedimiento.
- Escriba el procedimiento actual antes de la diagramación.
- Archive la información recogida durante todo el proceso.
- Consulte o indague más de una vez si es necesario, para aclarar o conocer más acerca de una actividad o aspecto de trabajo.
- Registre la información en los formatos definidos.
- Describa los problemas y sugerencias de mejoramiento manifestados por las diferentes personas que intervienen en el procedimiento.
- Recopile los formatos y/o documentos utilizados en el procedimiento, con el diligenciamiento que normalmente se hace y las observaciones efectuadas por los usuarios, ya que ellos no solo brindan información sino que aportan sugerencias.
- Establezca los límites de los procedimientos, tanto de inicialización como de finalización.
- Defina las salidas de los procedimientos, es decir el resultado esperado y sus características principales.

Elaborado por:  Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos		Revisado por:  Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión		Aprobado por:  Abog. Carlos Adolfo Pardo Secretario General de Gobierno (E)		Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	--	--	--	---	--	---

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 28 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

Después de documentado el procedimiento, se debe proceder a su diagramación lógica o de flujo. El flujograma es un método utilizado para describir gráficamente un procedimiento existente o uno nuevo mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples, demostrando las actividades y su secuencia en el proceso.

El flujograma permite visualizar rápidamente el inicio y fin de un procedimiento en forma integral, detectando fácilmente el número de pasos o actividades, número de personas que intervienen en el mismo, número de veces que un mismo documento o actividad es sujeto de manipulación, revisión, traslado, etc. en una misma área o cargo en diferentes momentos, o va a un área o cargo en más de una oportunidad, etc.

Una vez levantado el procedimiento, en su análisis se puede concluir que es necesario suministrar con detalle descripciones de cómo realizar ciertas actividades o tareas, o también, cómo diligenciar un formato. Estas especificaciones, por sus características particulares no se pueden enmarcar dentro del procedimiento ni dentro de los flujogramas. Sin embargo, su importancia amerita que formen parte integrante dentro del manual. En el paso o actividad correspondiente del procedimiento y del flujograma se debe remitir al instructivo que profundiza en el cómo se debe realizar.

Para dar inicio a la etapa de análisis, es necesario tener documentados y diagramados todos los procedimientos correspondientes a un mismo proceso, con el objeto de poder analizar, en forma integral, la secuencia, origen y finalización de cada una de las actividades que hacen parte del procedimiento y del proceso como un todo.

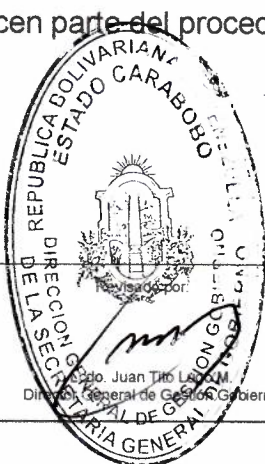
Elaborado por:



Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos



Ing. Maria Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión



Ing. Juan Tito Lora M.
Director General de Gestión Gobierno



Abaco, Gustavo Adolfo Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 29 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

La etapa de análisis consiste en estudiar todas y cada uno de los pasos o actividades que componen el procedimiento, con el fin de generarle valor con efectos positivos para el cliente interno y externo, y para el personal en general, descubriendo fallas y virtudes del procedimiento e introduciéndole mejoras al mismo.

Para este efecto, se debe tener en cuenta en todo momento lo siguiente:

- La normatividad que rige el procedimiento, a efecto de no contravenir ninguna disposición en este sentido, en caso de eliminarse alguna parte del mismo. Es importante resaltar que si un procedimiento es engorroso para la entidad al dar estricto cumplimiento a una norma, se debe estudiar la posibilidad y viabilidad de modificar la norma.
- Buscar el mejoramiento en la calidad de los servicios; jamás sacrificar la calidad por la agilidad.
- La reducción de costos representado en número de formatos utilizados, copias, archivos, tiempo total del proceso, etc.
- La agilidad en la atención a los usuarios.
- La eliminación de pasos o actividades, demoras, controles y aprobaciones innecesarias.
- La secuencia lógica entre cada paso del procedimiento.
- La relación entre el proceso, procedimiento y funciones del área.
- La maximización de los recursos de la institución.
- La interacción, en el proceso, con otras dependencias de la institución.
- No perder de vista el objetivo del procedimiento.
- El resultado de este análisis debe conducir a un mejoramiento del procedimiento, incluyendo, de ser posible, su optimización a través del uso de la tecnología.

 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. Maria Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión			Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	---	---	--	---

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 30 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

Adicionalmente, es necesaria la intervención de la Oficina de Control Interno, en el aspecto de sugerir o aconsejar sobre los puntos de control que debe tener el procedimiento para garantizar que se ejecuten bajo principios de eficiencia y transparencia, evitando anomalías e inconsistencias en el proceso.

Para finalizar esta etapa y si el procedimiento ha sido notablemente modificado, mejorado y/o automatizado, es conveniente realizar una prueba con los usuarios, con el fin de detectar posibles inconsistencias, verificar su validez, efectividad y evitar frustraciones e inconvenientes con consecuencias para la Entidad, antes de operarlo a nivel del área en forma definitiva. Producto de estas pruebas se deben hacer, al procedimiento, los ajustes a que haya lugar.

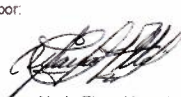
APROBACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

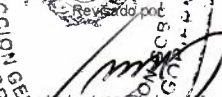
Una vez culminadas las pruebas, realizados los ajustes y definidos, documentados y diagramados los procedimientos propuestos, éstos deben ser presentados ante el equipo de verificación para su aprobación. A este equipo debe llevarse el conjunto de procedimientos que conforman cada proceso, a fin de que se evalúen en forma integral, conjuntamente con los soportes de los cambios efectuados a los procedimientos y del resultado de las pruebas realizadas.

Si producto de la evaluación por parte del equipo de verificación se presentan ajustes a algún procedimiento, se deben realizar teniendo siempre presente los aspectos mencionados en la etapa anterior. Si se requiere la realización de nuevas pruebas, éstas se deben llevar a cabo y hacer los ajustes al procedimiento a implementar.

Elaborado por:


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión


Ing. Juan Tito Lugón M.
Jefe de la Dirección General de Gestión Gobierno


Abog. Adolfo Enrique Adolfo Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 31 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

El procedimiento que se apruebe debe quedar debidamente documentado, diagramado y firmado por el (o los) responsable (s) de las actividades que lo conforman.

ELABORACIÓN DEL PROYECTO DEL MANUAL

Teniendo en cuenta que ya se poseen documentados, diagramados y aprobados todos los procedimientos de un mismo proceso, se debe culminar el ciclo con el diseño de la presentación del manual, el cual debe ser discutido con todas las dependencias involucradas.

APROBACIÓN DEL MANUAL

Una vez que el proyecto del manual ha sido aceptado por las diferentes dependencias involucradas, se somete a la aprobación final por parte de la máxima autoridad de la institución.

OFICIALIZACIÓN DEL MANUAL

Esta etapa consiste en dar a conocer, mediante un acto administrativo, que los procedimientos de un área o de la institución han sido documentados, aprobados y deberán adoptarse tal y como lo expresa el manual respectivo.

A partir de esta oficialización, se debe dar estricto cumplimiento a la ejecución de los procedimientos, tal y como se encuentran en los manuales respectivos, sin que esto contravenga la etapa de mejoramiento u optimización de los procedimientos actuales.

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Lcdo. Juan Tito Lugo M.
Director General de Gestión Gobierno

Abog. Gustavo Adolfo Pulido E.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 32 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

REPRODUCCIÓN DEL MANUAL

Una vez oficializado el manual se procede a coordinar su reproducción, para lo cual se puede considerar lo siguiente:

- Utilizar formatos intercambiables, a fin de facilitar su revisión y actualización.
- Que los formatos sean de 28x21 cm (tamaño carta).
- Las gráficas o cuadros que por necesidad sobrepasen el tamaño carta, serán dobladas hasta lograr esta dimensión.
- Utilizar el método de reproducción en una sola cara de las hojas, a excepción de los instructivos de llenado con explicación al reverso del formulario, si fuese ésta la técnica escogida para elaborar el referido instructivo (como se indica en la página 75).
- Procurar que la división en apartados, capítulos, áreas y/o secciones queden separados por divisiones, las cuales presenten impreso este nombre.
- Que todo el documento quede integrado por carátula, portada, índice o contenido, introducción y cuerpo.

DIVULGACIÓN DEL MANUAL

Se deben dar a conocer los procedimientos, no sólo al área responsable de su ejecución, sino a todos los funcionarios y dependencias de la institución. Esto implica publicarlos a través de la intranet o ubicarlos en una carpeta de acceso público e informar sobre este evento para que sean consultados si lo requieren.

Elaborado por:

[Firma]

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

[Firma]

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Revisado

[Firma]

Ing. Juan Tito Lago M.
Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:

[Firma]

Asoc. Guayán Adolfo Pardo C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 33 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

También se puede optar por realizar charlas o conferencias en el auditorio con el personal interesado, las cuales deben ser coordinadas y realizadas por el equipo de trabajo.

RESGUARDO Y DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

El original de la totalidad de los manuales de normas y procedimientos adoptados debe reposar en la oficina que la máxima autoridad de la Institución designe para esta responsabilidad.

Así mismo, cada dependencia de la institución debe poseer una copia del manual o acceso electrónico a éste bajo la modalidad de sólo lectura (intranet).

SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

El seguimiento es fundamental para garantizar que los manuales de normas y procedimientos no se conviertan en un manual que sólo ocupa un espacio en un anaquel, por lo tanto es responsabilidad de todo el personal de la institución realizar seguimiento a la ejecución de los procedimientos y hacer las observaciones o sugerencias pertinentes al jefe del área ejecutora, cuando sea conducente; y, particularmente es responsabilidad personal de los funcionarios directamente involucrados en el procedimiento, estar haciendo permanente seguimiento en aras de mejorar la calidad y el servicio prestado.

Cualquier cambio en el manual debe ser coordinado con el equipo de trabajo y la oficina responsable de la actualización de los manuales, para evaluar la pertinencia y oportunidad de las modificaciones sugeridas.

Elaborado por:

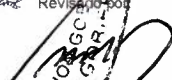


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos



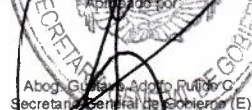
Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Revisado por:



Ledy Jan Tito
Jefe de la Dirección General de Gestión Gobierno

Aprobado por:



Abogado Guillermo Adolfo Rullón C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación

Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001		Página 34 de 78
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

Respecto a la etapa de actualización, ésta se evidencia cuando un procedimiento sufre algún tipo de modificación, tal como:

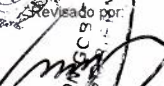
- Cambio (modificación, adición, sustitución, eliminación, ampliación, etc.) de una o varias actividades o pasos del procedimiento, generado por un proceso de mejoramiento, optimización, sistematización, aplicación de una norma, entre otras.
- Cambio (modificación, adición, sustitución, etc.) de un cargo o dependencia que interviene en el procedimiento. Esto quiere decir que en el evento en que la denominación del cargo o grado, o el nombre de la dependencia responsable de la ejecución de una actividad específica cambie, también se debe actualizar el manual.
- Modificación del nombre del procedimiento.
- Cambio de un formulario.

Todo lo anterior puede ocasionar que se altere el número de páginas del procedimiento y/o el número consecutivo del paso de las actividades descritas. En este evento, se debe proceder a numerar así:

NÚMERO DE PÁGINA

Si se incrementa el número de páginas por la adición de actividades o la ampliación de una de ellas, a las páginas subsiguientes modificadas, se le numera adicionándole una letra en mayúscula iniciando con la A (Ej. Pág. 15 de 30, pag. 15A de 30, pag. 15B de 30, pag. 15C de 30 y así sucesivamente) sin llegar a alterar la numeración de todo el procedimiento ni afectar la página siguiente no modificada.

Ahora, si se disminuye el número de páginas del procedimiento por la modificación de

 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	 Lodo Juan Tito Lugo M. Director General de Gestión Gobierno	 Alonso Gustavo Adolfo Pulido C. Secretario General de Gobierno (E)	Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	---	---	--	---

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 35 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

una o varias actividades, es decir, que se describa la misma actividad pero más concreta, resumida de tal manera que no se elimina la actividad sino que se disminuye su descripción, se debe dejar el espacio sobrante en blanco teniendo cuidado de no alterar el contenido o la paginación de la siguiente hoja no modificada.

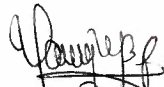
NÚMERO DEL PASO

Si se incrementa el número de actividades del procedimiento, esto genera que el consecutivo de los pasos también se incremente. En este caso, se debe adicionar una letra minúscula iniciando con la (a) al paso siguiente incluido (Ej. Paso 15, paso 15a, paso 15b, paso 15c y así sucesivamente) sin llegar a alterar la numeración del paso siguiente no modificado.

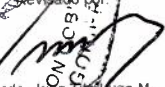
Ahora, si es necesario eliminar una o varias actividades del procedimiento, esto altera el consecutivo del número de pasos del mismo, por lo tanto para que no se vea alterada también la paginación, se debe dejar la descripción de la o las actividades suprimidas y escribir al finalizar la misma, es decir, después del punto final de la actividad, el siguiente texto entre paréntesis en letra Book antigua tamaño 12 en mayúscula con negrilla: **(ACTIVIDAD Y PASO ELIMINADO)**.

Toda actualización debe ocasionar un registro en un formulario denominado "Control de Revisiones y Actualizaciones". Es importante tener en cuenta que cualquier modificación al procedimiento, por pequeña que sea, debe actualizarse el manual respectivo y por consiguiente el formulario de control de revisiones y actualizaciones. Enviando las hojas modificadas a todas las dependencias que posean el manual garantizando que las hojas reemplazadas sean retomadas a la dependencia responsable de dichas actualizaciones para su control y posterior destrucción.

Elaborado por:


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión


Lodo Juan D'Almeida M.
Director General de Gestión Gobierno


Adolfo Gustavo Adolfo Pardo C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 36 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

CAPITULO VII

ASPECTOS NORMATIVOS PARA ELABORAR EL MANUAL

Elaborado por:



Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos



Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Revisado por:

Lt. Col. Juan Tito Lugo M.

Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:

Abel C. Rodríguez Buldo C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación

Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 37 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ASPECTOS NORMATIVOS PARA ELABORAR EL MANUAL

A) PORTADA DEL MANUAL

Es la parte externa del documento y debe contener:

- 1) recuadro superior para identificación, el cual tendrá la siguiente composición:
 - Casilla del margen superior izquierdo con el logotipo del Órgano o Ente.
 - Casilla del margen superior derecho con el nombre del Órgano o Ente (Arial, mayúscula, negrita, tamaño no mayor a 18 puntos).
- 2) Nombre del Manual en la parte central (Arial, mayúscula, negrita, tamaño no mayor a 24 puntos).

	NOMBRE DEL ÓRGANO O ENTE
NOMBRE DEL MANUAL	

Elaborado por:  Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	Revisado por:  Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	Aprobado por:  Abdo. Gustavo Adolfo Pardo C. Secretario General de Gobierno (E)	Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	--	---	---

ASPECTOS NORMATIVOS PARA ELABORAR EL MANUAL

B) HOJA PARA EL DESARROLLO DEL MANUAL

El documento debe elaborarse en hojas de papel bond tamaño carta y cada hoja debe llevar: Un recuadro superior o encabezado para identificación, el cual tendrá la siguiente composición:

- 1) Casilla del margen superior izquierdo con el logotipo del Órgano o Ente.
- 2) Casillas del margen superior derecho, las cuales contendrán:
 - Nombre de la Dirección, Área o Unidad Administrativa que está generando el documento (Arial, mayúscula, negrita no mayor a 12 puntos).
 - Nombre del documento que se está generando (Arial, mayúscula, negrita no mayor a 11 puntos).
 - Código, es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente (Arial, mayúscula, no mayor a 8 puntos). (**)
 - Número de Páginas, corresponde al correlativo ascendente del total de páginas que contiene el documento (Arial, no mayor a 8 puntos).
 - Fecha de Elaboración, en la cual se señala el mes y año en que se elabora el documento, expresando en letras el nombre completo del mes y en número el año con sus cuatro dígitos (Arial, minúscula manteniendo la primera letra mayúscula, no mayor a 8 puntos).
 - Fecha de Actualización, corresponde el mes y año en que se efectúan modificaciones al documento, expresando en letras el nombre completo del mes y en número el año con sus cuatro dígitos (Arial, minúscula manteniendo la primera letra mayúscula, no mayor a 8 puntos).

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Lcdo. Juan Tito Lugo M.
Director General de Gestión Gobierno

Abog. Gustavo Adolfo Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-1-001	Página 39 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ASPECTOS NORMATIVOS PARA ELABORAR EL MANUAL

- Versión, se refiere al número de actualizaciones realizadas al documento desde su implantación. Se debe anotar "0" a partir de la primera aprobación y "1" para la primera actualización y así consecutivamente (Arial, no mayor a 8 puntos).

- 3) Fila Inferior, espacio destinado para indicar la denominación de cada punto contenido en el índice (Arial, mayúscula, negrita, no mayor de 12 puntos).

Un recuadro central para el desarrollo del contenido del manual:

Títulos: Arial, mayúscula, negrita, tamaño 12 puntos, alineado a la izquierda.

Subtítulos: Arial, minúscula manteniendo la primera letra mayúscula, negrita, tamaño 12 puntos, alineado a la izquierda.

Texto en general: Arial, mayúsculas, minúsculas, tamaño 12 puntos, pudiéndose ajustar de acuerdo a las propias necesidades del documento, párrafo justificado e interlineado de 1,5 entre líneas y un espacio entre párrafos y entre párrafo y título.

Se debe uniformar el manual de normas y procedimientos a una sola fuente y tipo de fuente y debe reservarse el uso del tipo de letra cursiva para destacar información importante.

Se utilizará el sentido positivo de las frases, obviando en lo posible las palabras negativas y de prohibición.

						Fecha de Implementación Noviembre 2016
Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos		Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión		Abdo González Polanco C. Secretario General de Gobierno (E)		

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 40 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ASPECTOS NORMATIVOS PARA ELABORAR EL MANUAL

Un recuadro inferior, el cual contendrá:

- 1) Casillas inferiores centrales para mostrar la fecha, nombre, apellido y cargo de las personas que elaboran, revisa y aprueba el documento (Arial, minúscula manteniendo la primera letra mayúscula, no mayor de 8 puntos).
- 2) Casilla inferior derecha para indicar la fecha en la que se implementa el documento, una vez aprobado. (Arial, minúscula manteniendo la primera letra mayúscula, no mayor de 8 puntos).

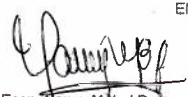
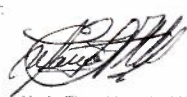
CÓDIGO

Corresponde a los caracteres que identifican al documento, cuya estructura puede ser de la siguiente forma:

- 1) **Siglas del Órgano o Ente** (queda potestativo el número de caracteres a incluir en este renglón).
- 2) **Siglas de la Dirección, Área o Unidad Administrativa donde se genera el documento** (queda potestativo el número de caracteres a incluir en este renglón)
- 3) **Letras correspondientes al Tipo de Documento:** este campo define el tipo de documento, que en este caso son las letras MNP que abrevian "Manual de Normas y Procedimientos".

Entre siglas debe colocarse un guión diagonal.

A continuación se muestra un ejemplo de Hoja de Desarrollo.

Elaborado por:  Econ. Nancy Mabel Barrios P. Jefe de Organización y Procedimientos	Revisado por:  Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	Aprobado por:  Ldo. Juan Tito Eugenio Director General de Gestión Gobierno	Fecha de Implementación Noviembre 2016
---	---	---	--

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 41 de 78

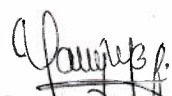
Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

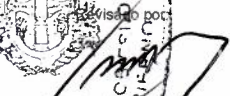
Versión: 01

ASPECTOS NORMATIVOS PARA ELABORAR EL MANUAL

			
DIRECCIÓN, ÁREA O UNIDAD ADMINISTRATIVA			
NOMBRE DEL MANUAL			
Código:		Pág: de	
Elaboración:	Actualización:	Versión:	
DENOMINACIÓN DE CADA PUNTO CONTENIDO EN EL ÍNDICE			
ESPACIO PARA EL DESARROLLO DEL CONTENIDO DEL MANUAL			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión


Ldo. Juan Rito Lugo M.
Director General de Gestión Gobierno


Adg. Gustavo Adolfo Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 42 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ASPECTOS NORMATIVOS PARA ELABORAR EL MANUAL

C) DE LA CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS

El código para identificar los procedimientos o formatos puede ser estructurado de la siguiente forma:

XXXX – XXX – X – 000
1 2 3 4

- 1) **Siglas del Órgano o Ente** (queda potestativo el número de caracteres a incluir en este renglón).
- 2) **Siglas de la Dirección, Área o Unidad Administrativa donde se genera el documento** (queda potestativo el número de caracteres a incluir en este renglón)
- 3) **Letra (s) correspondiente (s) al Tipo de Documento:** este campo define el tipo de documento a normalizar, ya sea procedimiento o formato.

Símbolo	Documento
P	Procedimiento
F	Formato

- 4) **Número correlativo del documento:** estos campos deben indicar el número correlativo de las emisiones del documento a ser codificado. Se inicia con 001 para el primer documento y continúa en orden secuencial ascendente. Por ejemplo, si se tienen ocho emisiones de procedimientos (008) y se piensa elaborar uno nuevo, le corresponderá el número nueve (009). Entre siglas y número debe colocarse un guión o diagonal.

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Lt. Col. Juan Tito Lugo M.
Director General de Gestión Gobierno

Abog. Gustavo Pablo Pulido G.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

CAPITULO VIII

ESTRUCTURA DEL MANUAL

Elaborado por:


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Revisado por:


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Aprobado por:


Ldo. Juan Tito Lugo M.
Brazero General de Gestión Gobierno

Aprobado por:


Abog. Guisela Adolfo Pulido G.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 44 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

En el presente apartado enfocaremos la atención a los aspectos de forma y contenido para integrar el documento final. Estos aspectos son:

PORTADA

HOJA DE FORMALIZACIÓN

TABLA DE CONTENIDO O

ÍNDICE

CONTROL DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

CONTROL DE DOCUMENTOS (COPIAS CONTROLADAS Y NO

CONTROLADAS) INTRODUCCIÓN

POLÍTICAS PARA EL USO DEL MANUAL

CAPÍTULO I: Generalidades

1. Objetivos y Alcance del Manual

2. Marco Legal

CAPÍTULO II: Procesos, Normas y Procedimientos de cada Dirección, Área o Unidad Administrativa.

1. Información general del proceso: Título, Objetivo y Alcance.

2. Procedimientos.

2.1. Información general del procedimiento: Nombre, Código, Objetivo, Alcance, Normas, Documentos de Referencia, Responsables, Registros, Definiciones.

2.2. Redacción y presentación de las narrativas de Procedimientos.

2.3. Flujograma o Diagrama de Flujo.

2.4. Formularios e Instructivos de llenado

2.5. Control de Registros

2.6. Anexos (s)

APÉNDICE

 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	 Revisado por: Jefe, Juan Carlos Lugo M. Dirección General de Gestión Gobierno	 Aprobado por: Abog. Gustavo Adolfo Pulido C. Secretario General de Gobierno (E)	Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	---	--	--	---

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

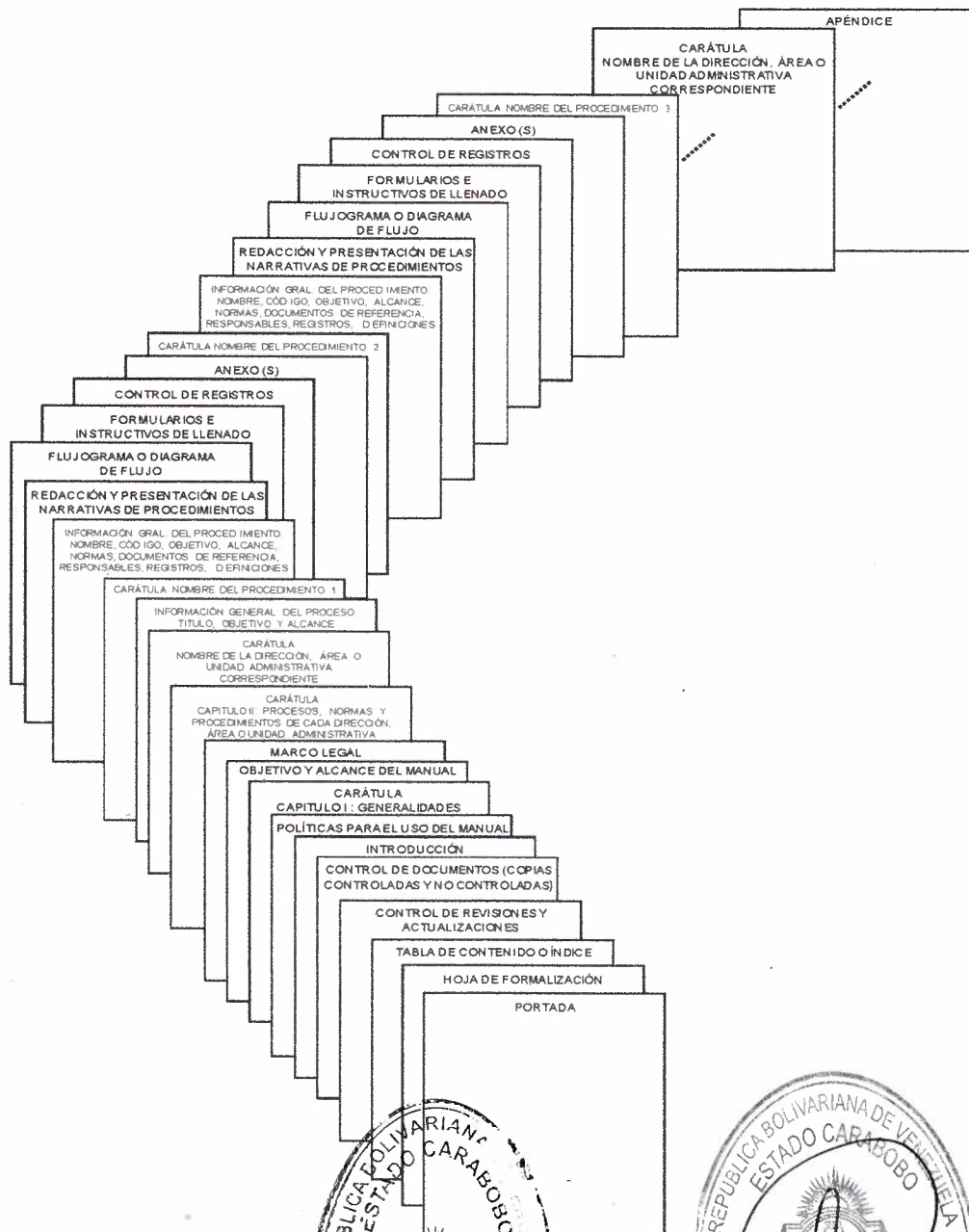
Página 45 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL



Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Ldo. Juan Tito Logo M.
Director General de Gestión Gobierno

Abog. Gustavo Apolito Pulido
Secretario General de Gobierno

Fecha de Implementación
Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 46 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

PORTADA

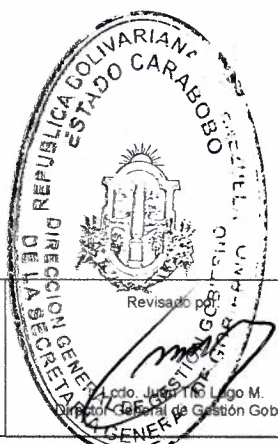
Es la primera hoja del documento, denomina también pasta o carátula, cuya finalidad es identificar al Manual, sugiriendo su diseño en cartulina blanca, en las medidas convencionales del tamaño carta.

Ésta deberá contemplar los aspectos normativos indicados en la página 37 del presente instructivo.

La portada no deberá llevar ningún adorno que sobresalga como son: líneas de colores, fondo de color, etc., que rompa con la originalidad del documento.

HOJA DE FORMALIZACIÓN

En esta hoja se describe información concerniente a la creación del manual, como lo es el código asignado, el título, fecha en que fue probado y la fecha de su implementación.

 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión			Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	---	---	--	---

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELBORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 47 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

DIRECCIÓN, ÁREA O UNIDAD ADMINISTRATIVA			
NOMBRE DEL MANUAL			
Código:	Pág. de		
Elaboración:	Actualización:	Versión:	
HOJA DE FORMALIZACIÓN			
CÓDIGO	TÍTULO DEL MANUAL	FECHA DE APROBACIÓN (DD/MM/AAAA)	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN (DD/MM/AAAA)
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Ldo. Juan Tito Cuga M.
Director General de Gestión Gobierno

Abog. Gustavo Adolfo Roldán C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 48 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

TABLA DE CONTENIDO O ÍNDICE

Es la parte del documento cuya finalidad es relacionar secuencialmente los apartados que constituyen la estructura del manual, con su respectiva paginación para facilitar su localización.

CONTROL DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

Es la hoja en la que se describe en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del documento, las cuales entre otras, pueden ser cambios en los formatos que se utilizan en el procedimiento, inclusión o derogación de normas de operación, modificación de requisitos de trámite, eliminación de actividades innecesarias, establecimientos o modificación de actividades de registro y control, etcétera.

En la página siguiente se muestra el formulario establecido para el control de las revisiones y actualizaciones.

Elaborado por:


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Revisado por:

Ldo. Juan Tito Lugo M.
Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:

Abdo. Gustavo Antonio Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

SGG-DGGG-I-001

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 50 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

CONTROL DE DOCUMENTOS (COPIAS CONTROLADAS Y NO CONTROLADAS)

Una vez aprobados los documentos que conforman el Manual de Normas y Procedimientos, la unidad responsable de custodiarlo y controlarlo deberá vigilar las reproducciones del manual, por lo cual deberán llevar un registro de la distribución de documentos controlados y no controlados.

La diferencia entre una copia controlada y no controlada, radica en la factibilidad de tener acceso al documento para poder actualizarlo, es decir, cuando un documento es modificado se deben realizar las respectivas actualizaciones al manual original y a sus copias, por lo que dependiendo de la posibilidad que tenga la unidad responsable de la custodia y control del mismo de poder acceder a esas copias para efectuar los respectivos cambios, es lo que permite determinar si una copia es controlada o no.

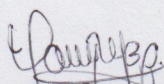
Dicho de otro modo, la susceptibilidad de acceder a una copia del manual para reemplazar un documento producto de una modificación, es lo que determina su control.

Por lo tanto, en aquellos documentos en los que no se pretende el control de los cambios que pudieran surgir producto de modificaciones, tales documentos distribuidos deberían estar claramente identificados como copias no controladas.

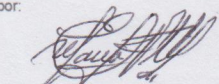
Para el caso de las copias controladas, la unidad responsable de la custodia y control del manual, centralizará los documentos con las firmas originales, enviando copias a los usuarios del documento con sello original de Documento Controlado.

En la página siguiente se muestra el formulario establecido para el control de documentos.

Elaborado por:

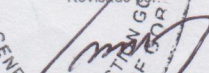


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos



Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Revisado por:



Lcdo. Juan Tito Lugo M.
Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:



Asesor Gustavo Adolfo Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

SGG-DGGG-I-001

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 53 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

INTRODUCCIÓN

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él. Además, debe incluir información acerca del ámbito de aplicación del documento.

POLÍTICAS PARA EL USO DEL MANUAL

En esta parte se describen algunos aspectos que es necesario tener en cuenta para dar el mejor uso al manual de normas y procedimientos, tales como manejo, custodia, conservación, distribución, procesos de actualización, etc.

CAPÍTULO I: GENERALIDADES

1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL

El objetivo debe definir el propósito final que se persigue con la implantación del instrumento. La formulación del objetivo debe ser breve, clara y precisa, atendiendo a las siguientes indicaciones: iniciar con un verbo en infinitivo; señalar el qué, para quiénes y para qué servirá el manual; evitar el uso de adjetivos calificativos y no subrayar conceptos.

El alcance está referido al límite de aplicación del manual, es decir, para quiénes se ha elaborado el manual.

2. MARCO LEGAL

Constituye el fundamento legal que faculta a una determinada unidad administrativa para establecer y operar mecanismos, procedimientos y sistemas administrativos con la normatividad vigente, con sujeción a la naturaleza propia del manual en el ámbito de su competencia.

Elaborado por:



Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos



Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Revisado por:

Ldo. Juan Tito Lago M.
Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:

Abog. Gustavo Antonio Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación

Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-4-001	Página 54 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

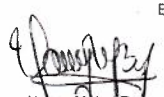
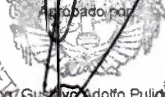
ESTRUCTURA DEL MANUAL

En este apartado se debe escribir en forma enunciativa y sin incluir textos explicativos adicionales, los ordenamientos jurídicos - administrativos que dan fundamento y regulan la operación del manual y sus procedimientos.

Los nombres de los ordenamientos deberán aparecer completos y, en el caso de circulares y oficios, se anotará el número de folio, asunto, nombre del área responsable de su emisión y su fecha de expedición.

Todos estos documentos deberán anotarse cronológicamente, de acuerdo al orden jerárquico que se describe a continuación:

- A. Constitución Nacional
- B. Leyes, Códigos y Convenios Internacionales
- C. Reglamentos
- D. Decretos
- E. Resoluciones
- F. Providencias
- G. Acuerdos
- H. Circulares y/u Oficios
- I. Documentos Normativos Administrativos (manuales, guías o catálogos)
- J. Otras disposiciones (se anotarán los documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior)

Elaborado por:		Revisado por:			Fecha de Implementación Noviembre 2016
 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	 Lito Logo M. Jefe de Gestión Gobierno	 Abog. Gustavo Adolfo Pulido C. Secretario General de Gobierno (E)		

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 55 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

CAPÍTULO II: PROCESOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE CADA DIRECCIÓN, ÁREA O UNIDAD ADMINISTRATIVA

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

TÍTULO

Corresponde al nombre del proceso, el cual debe dar idea clara de su contenido.

OBJETIVO

Es la condición o resultado cuantificable que debe ser alcanzado y mantenido con la aplicación del proceso, y que refleja el valor o beneficio que obtiene el usuario. El objetivo debe redactarse en forma breve y concisa; se especificará los resultados o condiciones que desean lograr, e iniciará con un verbo en infinitivo y, en lo posible, se evitará utilizar gerundios y adjetivos calificativos.

La redacción del objetivo se estructura a partir de las siguientes preguntas:

¿Qué se hace?	¿Para qué se hace?	¿Para quién se hace?
Acción expresada en verbo	Resultado	Usuario final

ALCANCE

Describe el campo de acción en el cual se aplica éste. Se da respuesta a la pregunta ¿para qué? y ¿dónde, a qué o a quién? se aplica.

En la página siguiente se muestra el formulario establecido para el control de documentos.

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Revisado por:

Jefe de Control de Gestión

Jefe de Control de Gestión

Aprobado por:

Abog. Gustavo Emilio Pardo C.

Abog. Gustavo Emilio Pardo C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 56 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

	DIRECCIÓN, ÁREA O UNIDAD ADMINISTRATIVA		
	NOMBRE DEL MANUAL		
	Código:	Pág:	de
	Elaboración:	Actualización:	Versión:
INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO			
TÍTULO:			
OBJETIVO:			
ALCANCE:			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Implementación:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Abog. Juan Tito Lugo M.
Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:

Abog. Gustavo Adolfo Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de Implementación
Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 57 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

2. PROCEDIMIENTO

2.1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE

Corresponde al nombre del procedimiento, el cual debe dar idea clara de su contenido.

CÓDIGO

Ver página 42 del instructivo correspondiente a los aspectos normativos.

OBJETIVO

Consiste en describir en forma clara y concreta la finalidad que se pretende alcanzar con el procedimiento.

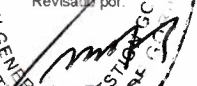
ALCANCE

Se refiere a la descripción del alcance del procedimiento documentado, incluyendo las áreas que cubre y las que no.

NORMAS

Son las reglas fundamentales e inflexibles que se deben seguir y a las que se deben ajustar la ejecución de un procedimiento. Las normas son ordenamientos imperativos y específicos de acciones que persiguen un fin determinado, con la característica de ser exactos y rígidos en su aplicación.

Es importante, que se establezcan normas de las actividades principales del procedimiento documentado.

 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. Maria Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	 Lic. Juan Edo Lugo M. Director General de Gestión Gobierno	 Abog. Gustavo Adolfo Pulido C. Secretario General de Gobierno (E)	Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	---	--	---	--

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 58 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

Es conveniente que las normas se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que puedan presentarse en el desarrollo del procedimiento, es decir, definir expresamente qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que se presentan habitualmente. Las normas no serán limitativas en cuanto a su cantidad, recomendando que sean claras y concisas en su redacción, pueden establecer también los criterios de aceptación o rechazo del producto o servicio.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Son aquellos documentos que sirven para tener un mejor entendimiento del procedimiento. Por ejemplo: leyes, normas internacionales, libros, etc.

RESPONSABLES

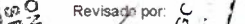
Se refiere a los puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus etapas.

REGISTROS

Son aquellos documentos que servirán de evidencia y regulan la actividad descrita en el procedimiento, por lo tanto, en este punto se deben relacionar los formularios que intervienen en el mismo, señalando el código que los identifica.

DEFINICIONES

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual. Deberá presentarse por orden alfabético y en cada dirección, área o unidad administrativa.

Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Implementación
				Noviembre 2016
Econ. Nancy Maber Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	Ing. Juan Pablo Lugo M. Director General de Gestión Gobierno	Abdo. Gustavo Adolfo Pulido Secretario General de Gobierno (E)	

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-4-001

Página 59 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

	DIRECCIÓN, ÁREA O UNIDAD ADMINISTRATIVA		
	NOMBRE DEL MANUAL		
	Código:	Pág: de	
	Elaboración:	Actualización:	Versión:
INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
NOMBRE:			
CODIGO:			
OBJETIVO:			
ALCANCE:			
NORMAS:			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:			
RESPONSABLES:			
REGISTROS:			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Implementación:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

Elaborado por:


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión



Ing. Juan Tito Lugo M.
Director General de Gestión Gobierno



Abog. Gustavo Antonio Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de Implementación
Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001		Página 60 de 78
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

	DIRECCIÓN, ÁREA O UNIDAD ADMINISTRATIVA		
	NOMBRE DEL MANUAL		
	Código:	Pág: de	
	Elaboración:	Actualización:	Versión:
INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO			
DEFINICIONES:			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Implementación:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

2.2. REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LAS NARRATIVAS DE PROCEDIMIENTOS

Es la narración en forma lógica y secuencial de cada una de las actividades que realiza una unidad responsable para efectuar un trabajo determinado, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse, así como los registros a utilizar, de tal forma que se asegure su realización satisfactoria.

 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	 Abog. Juan Tito Lugo M. Director General de Gestión Gobierno	 Abog. Gustavo Adolfo Pulido C. Secretario General de Gobierno (E)	Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	---	--	---	---

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001		Página 61 de 78
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

La finalidad de describir procedimientos es la de uniformar y documentar las acciones que realizan las diferentes áreas de la entidad y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades. Este apartado constituye la parte fundamental del manual, ya que agrupa los procedimientos previamente elaborados. Cabe destacar, que los procedimientos deben poseer un código que los identifique (como se indica en la página 43 del instructivo), el cual puede ser colocado en la parte superior o inferior derecha de los mismos. Se debe de especificar de manera clara en cada procedimiento documentado el título correspondiente, que indica las actividades que se describen.

Para la descripción de los procedimientos, se aconseja la metodología denominada Play Script, el cual describe el responsable de cada operación, el número de la acción y detalla las actividades en forma consecutiva.

La descripción se realiza en dos columnas: la primera señala al responsable, la segunda indica el número consecutivo de la actividad y describe la actividad a desarrollar. Se recomienda la utilización de este tipo de narrativa por la facilidad de lectura que ofrece a quien consulta los procedimientos.

Algunas sugerencias para una buena descripción de procedimientos:

- A) Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, mencione de quién los recibe.
- B) Cada actividad deberá comenzar con un verbo conjugado en tercera persona del singular en tiempo presente, tales como: elabora, envía, recibe, etc. seguidos de frases u oraciones claras y concisas.

 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	 Redactado por: Econ. Juan Tito Lugo M. Director General de Gestión Gobierno	 Aprobado por: Abg. Gustavo Adolfo Pardo C. Secretario General de Gobierno (E)
			Fecha de Implementación Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 62 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

Cuando se redacten actividades que no forman parte de la secuencia principal del procedimiento y que se pueden referir opciones, desviaciones o sub-actividades, se utilizarán los términos condicionales tales como: "Si", "Cuando", "En caso".

Ejemplo:

4. **Solicita** al proveedor una identificación oficial,...

4.1. **En caso** que el proveedor no cuente con una identificación le solicitara...

C) La redacción de cada actividad deberá ser clara, concisa y precisa; responder siempre a las preguntas: ¿Qué, Cómo y/o Con qué se realiza una actividad? Si el tipo de actividad lo amerita, se recomienda preguntarse: ¿A quién se canaliza el asunto o trabajo? y ¿Para qué?

Ejemplo:

¿Qué?

¿Cómo?

4. Solicita al proveedor una identificación oficial con fotografía y firma, verificando que corresponda a este.

5. Verifica en la computadora si el proveedor está vigente como ...

¿Con qué?

D) Deberán numerarse las distintas actividades del procedimiento en forma progresiva con números arábigos enteros.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Fecha de
Implementación

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Abg. Elio Hugo M.
Director General de Gestión Gobierno

Abg. Gustavo Adolfo Pulido C.
Secretaría General de Gobierno (E)

Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 63 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

Ejemplo:

4. Entrega fotocopia ...
5. Verifica que los datos de la documentación ...
6. Solicita ...

E) En los casos en que a una actividad le prosigan otras (de excepción), que no forman parte de la secuencia principal del procedimiento, éstas deberán numerarse con fracciones decimales a partir de la actividad de la cual se desprenden. Para distinguir este tipo de actividades, se deberán analizar las posibles desviaciones derivadas del desarrollo de una actividad, presentando las alternativas de solución que permitan el desarrollo normal y que conlleven al logro del objetivo del procedimiento.

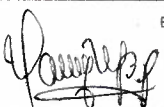
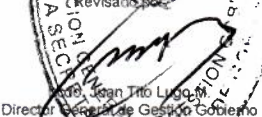
Ejemplo:

7. Solicita al trabajador verifique que los datos (nombre y área de adscripción), estén correctos.

7.1 Si existe error en los datos indicará las correcciones necesarias.

F) Se procurará que cada una de las actividades del procedimiento contenga sólo una acción, aunque en algunos casos se justifica que contenga dos.

G) En caso de existir actividades que por su naturaleza se realicen simultáneamente, en una forma casi inmediata o se consideren de poca importancia, éstas se redactarán en un sólo párrafo, no rebasando las dos actividades.

Elaborado por:  Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos		Revisado por:  Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	Aprobado por:  Juan Tito Lugo M. Director General de Gestión Gobierno	Aprobado por:  Abog. Gustavo Emilio Pulido C. Secretario General de Gobierno (E)	Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	--	--	---	---	---

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-1-001

Página 64 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

Ejemplo:

12. Accede al sistema y da instrucción de transferencia de fondos.

H) En las actividades que se realizan con una frecuencia establecida, se deberá indicar la periodicidad en renglón antes de iniciar el párrafo de la actividad.

Ejemplo:

Responsable

Actividad

Mensualmente (Periodicidad)

Jefe de Departamento

Elabora el Informe de Actividades

I) Al describir las actividades de un procedimiento, se anotará el nombre completo de la unidad responsable cuando haga su primera aparición en el mismo; posteriormente se podrá utilizar un nombre más corto.

Ejemplo:

Responsable

Actividad

Encargado de la ventanilla de mensajería
(Nombre completo)

Trabajador

Encargado de la ventanilla
(Nombre corto)

6. Verifica que los datos sean legibles.

7. Efectúa pago en caja

8. Archiva recibo de pago

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. Maria Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Dir. Ejec. Juan Tito Lugo M.
Dirección General de Gestión Gobierno

Abog. Gustavo Adolfo Pulido C.
Secretaría General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 65 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

J) Cuando una actividad implique la utilización de algún formulario, y éste haga su primera aparición en el procedimiento, se deberá anotar su nombre completo entre comillas. En el caso de considerarse necesario se anotará la palabra "Anexo" e incluirlo en el apartado correspondiente con su respectivo Instructivo de llenado.

Además se deberá hacer referencia a las copias, trayectoria de su trámite y destino final. Si el nombre del formulario es extenso, se recomienda utilizar abreviaturas, iniciales o un nombre simplificado, cuyo uso deberá aclararse en la primera aparición del formulario dentro del procedimiento.

Ejemplo:

Responsable

Actividad

Área de recepción de
documentación
administrativa
Requisiciones de
compra (Req.)

1. Recibe de los departamentos:

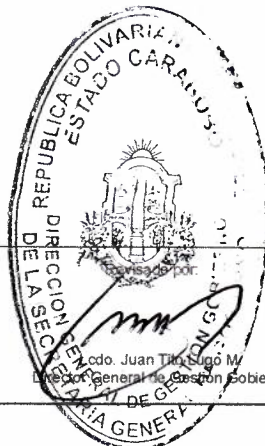
(Nombre abreviado)

(Req.) (Anexo 1)

Órdenes de pago (OPR) (Anexo 2)

(Nombre abreviado)

2. Verifique que las OPR tengan el sello



DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 66 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

Nota.- Los casos donde debe usar un anexo, son entre otros:

- Cuando se debe asentar un dato en un formulario.
- Cuando se verifica el correcto llenado de un formulario.
- Para informar al usuario del documento que va a recibir o enviar.

K) En la distribución de documentos debe indicarse a qué puesto o área se envía.

L) finalizar el procedimiento se indicará su término con la leyenda:
TERMINA PROCEDIMIENTO.

M) A continuación se presentan algunos de los verbos comúnmente utilizados en la descripción narrativa de procedimientos.

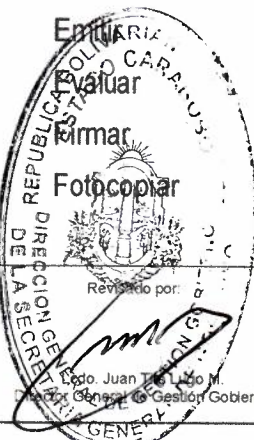
Actualizar	Controlar	Graficar	Recopilar
Analizar	Coordinar	Implantar	Registrar
Anexar	Cotejar	Incorporar	Remitir
Anotar	Destruir	Indicar	Revisar
Aprobar	Determinar	Investigar	Sellar
Archivar	Devolver	Llenar	Separar
Asignar	Distribuir	Obtener	Solicitar
Autorizar	Diseñar	Preparar	Supervisar
Cancelar	Ejecutar	Presentar	Tramitar
Clasificar	Elaborar	Procesar	Turnar
Comparar	Entregar	Producir	Validar
Complementar	Entregar	Programar	Verificar
Comprobar	Evaluar	Proporcionar	
Confirmar	Firmar	Recabar	
Confrontar	Fotocopiar	Recibir	

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Revisado por:



Edo. Juan Pablo Lazo M.
Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:



Alfonso Gustavo Astibia Pulido C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 67 de 78

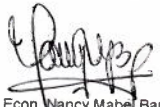
Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

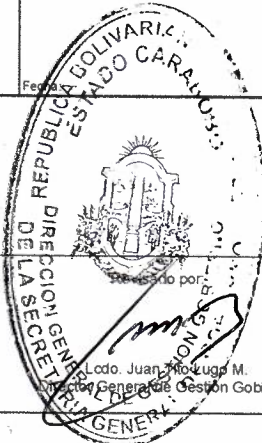
Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

	DIRECCIÓN, ÁREA O UNIDAD ADMINISTRATIVA		
	NOMBRE DEL MANUAL		
	Código:	Pág: de	
	Elaboración:	Actualización:	Versión:
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
RESPONSABLE		ACTIVIDAD	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Implementación:
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

Elaborado por:

Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión



Aprobado por:

Abog. Gustavo Adolfo Pulido G.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de Implementación
Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 68 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

2.3. FLUJOGRAMA O DIAGRAMA DE FLUJO

Es la representación esquemática del procedimiento, donde se ilustra gráficamente con símbolos convencionales la estructura, la dinámica, las etapas y las unidades que intervienen en su desarrollo.

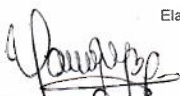
Son Diagramas de Flujo porque los símbolos utilizados se conectan en una secuencia de instrucciones o pasos conectados por medio de flechas de un solo sentido y nos indican la secuencia en que se van desarrollando las distintas tareas, partiendo de una entrada, y después de realizar una serie de acciones, llegamos a una salida.

Los beneficios que ofrece la técnica de diagramación, entre otros, son: explicar la actividad a través de símbolos y textos condensados; reducir la cantidad de explicaciones que se dan en la narración descriptiva, así como analizar cada actividad por sí misma y su relación con las que le anteceden o se desprenden de ella.

Además, el diagrama de flujo permite la visualización completa del flujo de información y el contexto correspondiente, con el cual se puede analizar y evitar las posibles duplicidades de actividades que no agregan valor al área.

Para realizar una adecuada diagramación, se sugieren los lineamientos siguientes:

1. El diagrama debe ser congruente con la descripción del procedimiento y acorde a la numeración del mismo, por lo que la redacción de cada actividad debe ser un resumen de lo descrito, procurando iniciar con un verbo en tiempo presente, tercera persona de singular.

 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	 Abog. Juan Talo Lora M. Director General de Gestión Gobierno	 Abog. Gustavo Adolfo Pulido C. Secretario General de Gobierno (E)	Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	---	--	---	---

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-1-001

Página 69 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

2. El diagrama de flujo debe permitir apreciar de manera precisa y sencilla el desarrollo de las actividades de los procedimientos de un área específica.
3. La diagramación del procedimiento se debe iniciar en la parte superior izquierda del formato, con el área responsable del inicio del desarrollo de éste, y su diseño debe seguir en forma vertical, cuando se trate del mismo responsable y hacia la derecha al cambiar, utilizando la columna necesaria conforme se desarrollen las actividades.
4. Se debe identificar en el diagrama de flujo cada actividad con el número que le corresponde dentro del procedimiento en la parte superior derecha del símbolo correspondiente; las alternativas o decisiones no deben de numerarse.
5. El punto de partida de todo diagrama se simboliza con una elipse, anotando en el espacio en blanco la palabra "INICIO".
6. Las siguientes etapas son diagramadas conforme a lo descrito anteriormente. Por ejemplo: Las líneas direccionales señalarán la secuencia de etapas que se desplazan dentro del ámbito de responsabilidad de la unidad administrativa que precede a la nueva etapa, determinando su dirección con una punta de flecha.
7. Cuando en el desarrollo del procedimiento se presentan dos alternativas, deberán representarse inmediatamente después de la actividad el símbolo de toma de decisión (rombo) y deberá anotarse la palabra "procede" de estas dos alternativas:

Elaborado por:



Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Revisado por:

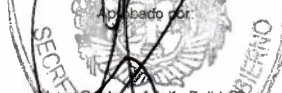


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión



Ing. Juan José Gómez
Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:



Abog. Gustavo Adolfo Pulido G.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 70 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

Primera: en el caso de que el producto esperado no satisfaga los requerimientos establecidos, ésta se calificará como “no procede”, lo cual se simbolizará con un “NO” sobre una línea y un conector circular en cuyo centro se anotará el número de la etapa en la que deba reiniciarse el proceso, y la Segunda: contempla la posibilidad afirmativa “si procede”, en la que se describirá la conclusión de la etapa, señalándose con un “SI” la instrucción correspondiente.

8. A semejanza del inicio la conclusión del procedimiento debe simbolizarse mediante una línea direccional y una elipse en el extremo, en cuyo espacio se anotará la frase “FIN” ó “TÉRMINO”.

Las ventajas que ofrece la técnica de diagramación son las siguientes:

- Explica a través de símbolos y textos condensados, las actividades que componen un procedimiento.
- Permite al personal que opera los procedimientos, identificar en forma rápida la manera de realizar sus actividades eficazmente.
- Facilita la comprensión de un procedimiento en cualquier nivel jerárquico.
- Reduce la cantidad de explicaciones que se dan en la descripción narrativa.
- Facilita el análisis e interpretación de cada procedimiento, ya que muestra la secuencia de las actividades y la distribución de las formas (origen y destino final).
- Permite analizar cada actividad por sí misma y su relación con las demás.
- Ahorra tiempo al usuario en el conocimiento de un procedimiento.

SIMBOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo debe realizarse cuidando y respetando la simbología escogida para tal fin, a continuación se muestran los principales símbolos para la elaboración de los mismos:

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:		Fecha de Implementación
						Noviembre 2016
Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos		Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión		Ldo. Juan Carlos M. Director General de Gestión Gobierno		

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

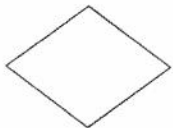
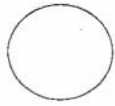
Página 71 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o fin del procedimiento	Se usa siempre para indicar el inicio y el fin del procedimiento.
	Actividad	Indica el desarrollo de una actividad. En el interior se describe dicha actividad mediante una frase breve.
	Decisión	Representa la decisión entre dos posibilidades de acción.
	Conector	Representa una conexión o enlace de un paso del procedimiento con otro dentro de la misma página o entre páginas. El símbolo lleva inserto un número arábigo. Este símbolo facilita la continuidad de las rutinas de trabajo, evitando intersecciones.
	Conector de Página	Representa una conexión o enlace de una actividad final de página con otra al inicio de la siguiente, donde continúa el Flujograma, es decir, indica la interrupción del procedimiento y su continuación en otra página. Preferiblemente utilizar conectores alfabéticos.
	Archivo	Se usa para señalar que un documento es guardado en un archivo físico, ya sea en forma temporal o permanente.

Elaborado por:

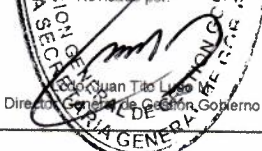


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

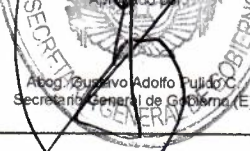


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

Revisado por:


Dirección General de Gestión Gobierno

Aprobado por:


Abog. Gustavo Adolfo Pulido C.
Secretaría General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELBORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

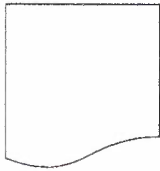
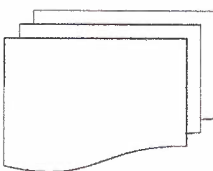
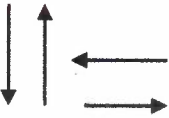
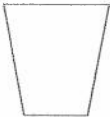
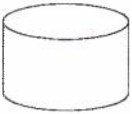
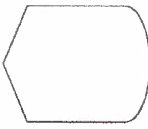
Página 72 de 78

Elaboración: Junio 2010

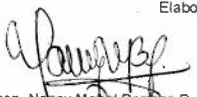
Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

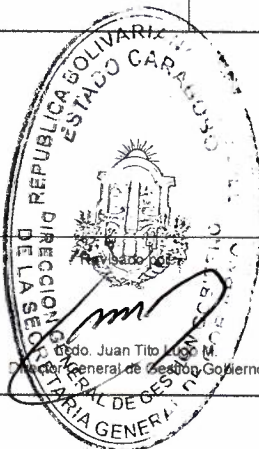
ESTRUCTURA DEL MANUAL

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genera o salga del procedimiento. Se debe anotar el título del documento en la redacción.
	Múltiples Documentos	Se utiliza cuando en una actividad entran, se usan, se generan o salen varios documentos. Se deben anotar los títulos de los diferentes documentos en la relación.
	Dirección de Flujo	Conecta símbolos, señalando el orden en que se deben ejecutar las actividades, definiendo de esta manera la secuencia del procedimiento.
	Operación Manual	Se utiliza para representar una operación manual. Por ejemplo: preparación de una factura.
	Almacenamiento en base de datos	Se usa para indicar que el almacenamiento es directamente a una base de datos en un disco fijo o servidor.
	Consulta en pantalla	Usado para señalar una consulta efectuada a través de la pantalla de una computadora.

Elaborado por:


Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos


Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión



Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-1-001	Página 74 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

2.4. FORMULARIOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

FORMULARIOS

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstos.

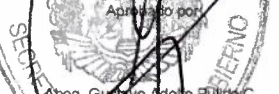
Un formulario está elaborado en una hoja de papel impresa o de manera electrónica, que contiene los datos constantes (fijos) que requieren una información variable que se asienta en espacios en blanco, esta información es la que se usa en el desarrollo y resultado de las actividades.

Es importante mencionar que el diseño debe tener los datos en un orden lógico y secuencial que permitan el manejo de la información para la elaboración de reportes institucionales.

El uso de los formularios permite: recopilar y analizar información, así como monitorear y rastrear la misma; documentar el avance y situación de un producto o servicio a través de un proceso; hacer comparaciones de un periodo a otro; como solicitudes para actividades específicas (materiales, documentos, aprobaciones, autorizaciones, dictámenes).

Los formularios deben poseer un código que los identifique (como se indica en la página 43 del instructivo), el cual puede ser colocado en la parte superior o inferior derecha de la hoja.

Los formularios pueden requerir un instructivo de llenado, debido a la propia complejidad del formato o por contener información relevante que apoye su uso y la capacitación.

 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	 Ldo. Juan Tito Lucio M. Director General de Gestión Gobierno	 Apog. Gustavo Adolfo Ruiz C. Secretario General de Gobierno (E)	Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	---	--	--	---

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 75 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Es una guía que explica detalladamente cómo se deben llenar los espacios que tiene un formulario. Para su elaboración, se podrá optar por cualquiera de las siguientes técnicas:

A) INSTRUCTIVO CON LA EXPLICACIÓN DIRECTA

Esta técnica consiste en obtener una fotocopia en reducción del formulario, la cual se pega en el centro de una hoja y en los extremos, fuera del formulario, se explica cuales son los datos que se deben anotar en cada espacio vacío.

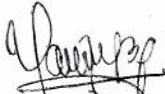
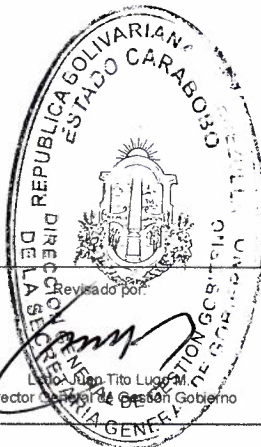
Para identificar con facilidad las instrucciones que se dan a cada concepto se trazará una línea que el espacio que deberá ser llenado con su correspondiente instrucción.

B) INSTRUCTIVO CON EXPLICACIÓN AL REVERSO DEL FORMULARIO

Existen formularios que desde que fueron diseñados o reimpresos se determinó incluir el instructivo de llenado en el reverso del mismo. Cuando las instrucciones que se indiquen al reverso del formulario sean claras y precisas no es necesario elaborar otro tipo de instructivo.

C) INSTRUCTIVO CON EXPLICACIÓN INMEDIATA EN LA PÁGINA SIGUIENTE AL FORMULARIO

Consiste en colocar inmediatamente el instructivo de llenado después del formulario correspondiente.

 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. Maria Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	 Juan Tito Luogani Director General de Gestión Gobierno	 Abog. Gustavo Adolfo Pulido C. Secretario General de Gobierno (E)	Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	---	--	--	---

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 76 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

ESTRUCTURA DEL MANUAL

2.5. CONTROL DE REGISTROS

Un formulario se transforma en un registro cuando se le incorporan los datos, por lo tanto, los registros deben establecerse y permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

2.6. ANEXO (S)

Documentos que contengan información de apoyo al procedimiento documentado, tales como tablas, información gráfica, mapas, ejemplos, etc.

Se recomienda presentarlos de acuerdo al orden de aparición o aplicación en la descripción de actividades del procedimiento e incluir una lista de los mismos.

2.7. APÉNDICE

Información anexa o complementaria que se incluye al final del manual.

 Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos	 Ing. Maria Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión	 Revisado por: Ing. Juan Carlos Lugo M. Director General de Gestión Gobierno	 Aprobado por: Abog. Gustavo Adolfo Polanco C. Secretario General de Gobierno (E)	Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	---	--	---	---

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SGG-DGGG-I-001

Página 77 de 78

Elaboración: Junio 2010

Actualización: Agosto 2016

Versión: 01

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez Torres Martín G.: Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos.

Asociación Venezolana de Presupuesto Público: Aspectos Conceptuales y Metodológicos del Presupuesto Público Venezolano, Tercera Edición.

Real Academia Española: Diccionario de la Lengua Española.

Larousse: Diccionario de Sinónimos Antónimos e Ideas Afines.

Gómez Vladimir C.: La Organización en 100 Palabras.

Norma COVENIN - ISO 9000 2000: Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

Norma COVENIN - ISO 9001 2000: Normas para la Gestión de la Calidad y el Aseguramiento de la Calidad.

Norma COVENIN - ISO 10013 2002: Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Rodríguez Valencia Joaquín: Elaborar y Usar Manuales Administrativos.



Elaborado por:

[Signature]
Econ. Nancy Mabel Barroso P.
Jefe de Organización y Procedimientos

Revisado por:

[Signature]
Ing. María Elena Vassalotti M.
Jefe de Control de Gestión

[Signature]
Lic. Juan Tito Lugo G.
Director General de Gestión Gobierno

Aprobado por:

[Signature]
Abdo/ Gustavo Adolfo Yulda C.
Secretario General de Gobierno (E)

Fecha de
Implementación
Noviembre 2016

	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN GOBIERNO		
	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: SGG-DGGG-I-001	Página 78 de 78	
	Elaboración: Junio 2010	Actualización: Agosto 2016	Versión: 01

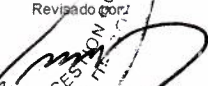
CRÉDITOS

Este instructivo ha sido cuidadosamente definido bajo el precepto de brindar a los funcionarios públicos que forman parte del equipo del Gobierno de Carabobo, herramientas didácticas que sirvan de apoyo para la gestión de los diversos órganos y entes que así lo conforman, propósito que permanece constante en todas las actuaciones de la Secretaría General de Gobierno y de la Dirección General de Gestión Gobierno como un todo.

El equipo que hizo posible la realización de este documento es el siguiente:

- Lcdo. Juan Tito Lugo M. Director General de Gestión Gobierno
- Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos
- Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión

**Para cualquier información al respecto, favor contactar a través de los teléfonos:
0241-857.83.46 / 857.00.91 o al correo electrónico: dgggcarabobo@gmail.com**

 Elaborado por: Econ. Nancy Mabel Barroso P. Jefe de Organización y Procedimientos		 Ing. María Elena Vassalotti M. Jefe de Control de Gestión		 Revisado por: Lcdo. Juan Tito Lugo M. Director General de Gestión Gobierno		 Aprobado por: Atco. Gustavo Adolfo Pulido C. Secretario General de Gobierno (E)		Fecha de Implementación Noviembre 2016
--	--	---	--	---	--	--	--	---