



CHIAPAS

GOBIERNO DEL ESTADO



SECRETARÍA
DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Gobierno del Estado de Chiapas

Secretaría de Hacienda
Coordinación General de Recursos Humanos
Dirección de Estructuras Orgánicas

Guía Técnica para Elaborar o Actualizar el Manual de Procedimientos de los Organismos de la Administración Pública Estatal

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

CHIAPAS
de Corazón

2024

Lic. Rutilio Escandón Cadenas
Gobernador Constitucional del Estado de Chiapas

Lic. María Esther García Ruíz
Secretaria de Hacienda

Mtra. Angélica María Ozuna Mateos
Coordinadora General de Recursos Humanos

Coordinación

C.P. Mirna Sofía Cortes Herrera
Directora de Estructuras Orgánicas

CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

Índice

Contenido	Página
Presentación	1
Introducción	2
Objetivo	2
I. Manual de Procedimientos	3
II. Análisis y Construcción de los Procedimientos	5
III. Integración	12
IV. Especificaciones Técnicas	16
V. Caso Práctico	19



Presentación

En atención al interés del Ejecutivo Estatal, de implementar acciones que modernicen y doten de mayor capacidad de respuesta a los Organismos de la Administración Pública Estatal, la Secretaría de Hacienda, en cumplimiento de las atribuciones conferidas en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, desarrolla diversas herramientas de trabajo que contribuyan al mejoramiento administrativo.

Dada la importancia de que los Organismos de la Administración Pública Estatal, cuenten con instrumentos administrativos que contribuyan al logro de los objetivos institucionales y sirvan de consulta y apoyo para conocer los procedimientos que deben seguirse para la ejecución de las funciones, y es por esta razón que se ha diseñado la presente Guía Técnica, para orientar en la elaboración o actualización del Manual de Procedimientos, unificando los criterios en cuanto a su presentación y contenido.

Esta guía está integrada por los apartados siguientes: Manual de Procedimientos, Análisis y Construcción de los Procedimientos, Integración, Especificaciones Técnicas y Caso Práctico.

La **Guía Técnica para Elaborar o Actualizar el Manual de Procedimientos de los Organismos de la Administración Pública Estatal**, es de carácter enunciativa más no limitativa, siendo importante para el desarrollo de éstas, la participación responsable del personal de los diferentes niveles jerárquicos de los organismos.

Introducción

La presente Guía Técnica, es un instrumento de trabajo que emite la Secretaría de Hacienda, a través de la Dirección de Estructuras Orgánicas, quien es la encargada de asesorar a los Organismos de la Administración Pública Estatal, en la elaboración o actualización del Manual de Procedimientos, con el propósito de homogeneizar la aplicación de los criterios establecidos en el presente documento.

Objetivo

Proporcionar una metodología para elaborar o actualizar el Manual de Procedimientos de los Organismos de la Administración Pública Estatal, para que su presentación y contenido sean uniformes, optimizando la vinculación de una estructura documental normalizada.

I. Manual de Procedimientos

1. Definición

Es un instrumento de información, en el cual se describen en forma secuencial y cronológica, las actividades que deben seguirse para la realización de las funciones de un órgano administrativo.

2. Contenido

Documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información de acuerdo a lo siguiente: Autorización, Introducción, Organigrama general, Procedimientos, Glosario de Términos y Grupo de Trabajo.

3. Objetivo

Guiar en forma ordenada el desarrollo de las actividades, para evitar la duplicidad de esfuerzos, con la finalidad de optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los trámites que realiza el servidor público.

4. Base Normativa

Artículo 24, segundo párrafo, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, establece la obligación de los titulares de las dependencias de expedir sus manuales administrativos; y el artículo 24 de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chiapas, determina la obligación del Órgano de Gobierno de expedir las normas en las que se establezcan las bases de organización de la Entidad. Dichos manuales deberán ser publicados en el Periódico Oficial, y estar disponibles para su consulta, a través de la dirección electrónica que opera la instancia correspondiente.

Artículo 30, fracción XIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, en el que se establece que la Secretaría de Hacienda deberá asesorar a los Organismos de la Administración Pública Estatal, en la elaboración y actualización de sus reglamentos interiores, así como asesorar a dichas instancias en la elaboración y actualización de los manuales administrativos.

5. Ventajas

Constituye una fuente formal y permanente de información y orientación, acerca de la manera de ejecutar un trabajo determinado. Algunas por mencionar:

- Presenta una visión integral de cómo opera el órgano administrativo responsable.
- Establece los mecanismos para la correcta ejecución de las funciones.
- Contribuye a dar continuidad y coherencia a las actividades que se realizan.
- Delimita responsabilidades y evitan desviaciones arbitrarias o malos entendidos en la ejecución de un trabajo determinado.
- Facilita la supervisión del trabajo y proporciona a los jefes, elementos necesarios para verificar el cumplimiento de las actividades de sus subordinados.
- Es una herramienta para capacitar al personal en el desempeño de sus funciones.
- Sirve 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 los Organismos de la Administración Pública Estatal.
- Auxilia en las labores de auditoría administrativa.

6. Responsables de su Elaboración, Actualización y Publicación

Es responsabilidad de los titulares de los organismos públicos, la elaboración, actualización y publicación del Manual de Procedimientos, cuyo proceso será coordinado por el titular del órgano administrativo designado por el titular del organismo público. Así mismo, en cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Chiapas, una vez publicado en el Periódico Oficial, debe estar disponible para su consulta, a través de la dirección electrónica que opera la instancia correspondiente.

7. Actualización

El Manual de Procedimientos deberá actualizarse cada vez que sea necesario, con el objeto de que se apegue a la realidad operativa del organismo público.

8. Causas por la que se debe llevar a cabo una actualización:

- Cuando expire la vigencia.
- Cuando exista un ordenamiento que modifique la base legal del organismo público: Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, Ley o Decreto de Creación, Estatuto Orgánico o Reglamento Interior.

- Cuando haya modificación a la estructura orgánica del organismo público.
- Cuando exista modificación a los procedimientos establecidos.
- Por culminación del período constitucional del Poder Ejecutivo o por otra causa que tenga como consecuencia la transmisión de dicho poder.

9. Asesoría para la elaboración o actualización del manual

Los Organismos de la Administración Pública Estatal deberán remitir el proyecto del Manual de Procedimientos a la Dirección de Estructuras Orgánicas de la Secretaría de Hacienda, a efecto de recibir las asesorías correspondientes, en apego a la presente guía.

II. Análisis y Construcción de los Procedimientos

Para la elaboración o actualización del Manual de Procedimientos, es necesario considerar los siguientes aspectos básicos:

Procedimiento: Es la sucesión cronológica y detallada de las actividades en su orden lógico y su método de ejecución.

Actividad: Es el conjunto de operaciones afines y sucesivas, que son ejecutadas por el órgano administrativo responsable, en la realización de un trabajo determinado.

Operación: Es cada una de las acciones físicas o mentales, necesarias para ejecutar una actividad o tarea determinada. Es la división mínima del trabajo administrativo.

Para facilitar la elaboración o actualización del Manual de Procedimientos, los Organismos de la Administración Pública Estatal deberán realizar las actividades siguientes:

1. Identificación de los procedimientos.

Para la correcta identificación de los procedimientos del organismo público, es importante observar lo siguiente:

- Que los procedimientos sean coherentes con respecto a su estructura y funciones.
- Que reflejen su realidad operativa.

Partiendo del principio de que los procedimientos constituyen la expresión operativa del desarrollo funcional de la organización, podemos expresar que:

Al interior del organismo público, las funciones describen el ¿Qué se hace? y los procedimientos el ¿Cómo se hace?, por lo que el primer paso consiste en identificar las funciones de los órganos administrativos en los niveles operativos, para conocer ¿El que hace? y continuar con la identificación del ¿Cómo se hace?.

Los procedimientos se elaborarán en el último nivel jerárquico, que es donde se concentra la operatividad del organismo público.

2. Análisis del Procedimiento

Una vez identificados los procedimientos del órgano administrativo, se procederá a su análisis a través de los pasos siguientes:

a) Recolección de la información

Consiste en recabar los documentos y datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procedimientos tal y como operan.

Las técnicas que se utilizan para recabar la información son:

- Investigación documental.
- Investigación de campo: entrevistas y cuestionarios.

b) Análisis de la Información

Consiste fundamentalmente en analizar cada uno de los elementos de información o grupo de datos, que se integraron durante la recolección de información, con el propósito de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual.

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

- ¿Qué trabajo se hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Cuándo se hace?
- ¿Dónde se hace?
- ¿Por qué se hace?
- ¿Con qué se hace?

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

- La distribución que se hace de los documentos.
- El tipo de registro empleado.
- Las probables causas de demora.
- Los formatos o cédulas que se utilizan.
- Las firmas o autorizaciones necesarias.

c) Análisis de las Actividades

Una vez recopilada y registrada la información, se procederá a analizar las actividades que se efectúan en el procedimiento, con el propósito de tomar en cuenta todos los elementos productivos y no productivos de los trámites, y en su caso recortar los tiempos y pasos a realizar conforme sea posible, con el objetivo de mejorarlo.

Para llevar a cabo esta etapa, es necesario estudiar todos los registros realizados, así como la información documental que se haya obtenido, al igual que los formatos que se utilizan en el procedimiento.

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

- **Eliminar:** Cualquier operación, paso o detalle que no sea indispensable.
- **Combinar:** Para simplificar el trámite deberá combinar algún procedimiento con otro; generalmente se eliminan algunos detalles como un registro o una operación.
- **Cambiar:** Los procedimientos pueden simplificar la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando de lugar determinada actividad.
- **Mejorar:** Consiste en rediseñar una forma, un registro o un informe.
- **Mantener:** Consiste en conservar las actividades que, como resultado del análisis, no fueron susceptibles de modificar.

3. Construcción de los Procedimientos.

Con la finalidad de que los procedimientos que se emitan, mantengan una estructura de redacción y presentación homogénea, se describen a continuación los criterios a utilizar para su construcción:

a) Redacción:

- Deberá ser clara y sencilla, indicando de manera cronológica y secuencial cada una de las actividades que se realizan dentro del procedimiento.
- Toda actividad debe iniciarse con un verbo en tiempo presente de modo indicativo, en tercera persona del singular.

Ejemplo: “Revisa documento”, ”Elabora oficio”

- Cada actividad puede dividirse en las acciones que se consideren necesarias.

Ejemplo:
“Elabora oficio, en el cual autoriza.... imprime, rubrica, recaba firma de autorización del titular de la Dirección de...”

- La descripción de cada actividad deberá responder siempre a las preguntas: ¿Qué?, ¿A quién se canaliza el asunto o trabajo?, ¿Cómo y/o con qué se realiza una actividad? y ¿Para qué?



b) Decisiones

En el caso de las disyuntivas o alternativas que se deriven de una actividad, éstas deberán anotarse en la descripción del procedimiento entre signos de interrogación.

Ejemplo:**¿Existen observaciones?****Si. Continúa en la actividad No. 1a****No. Continúa en la actividad No. 2**

La primera actividad que se derive de una decisión, deberá ser la más corta, llevar el número de la actividad de la cual se desprende y la letra en minúscula de manera consecutiva, de acuerdo al abecedario; a este tipo de actividades las denominamos de excepción, porque no forman parte de la secuencia principal del procedimiento.

No siempre es necesario aplicar Si o No, depende del asunto a tratar.

Ejemplo:

1. Recibe del organismo público, a través de la Dirección de Estructuras Orgánicas, oficio mediante el cual solicita asesoría para la elaboración o actualización del manual administrativo, revisa si existe designación del enlace que coordinará los trabajos al interior del organismo público, sella de recibido, y determina.

¿Existe designación de enlace?

No. Continúa en la actividad No. 1a

Si. Continúa en la actividad No. 2

- 1a. Elabora oficio en el que solicita designe a la persona que fungirá como enlace para coordinar los trabajos de elaboración o actualización del manual administrativo al interior del organismo público, rubrica, recaba firma del titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas, fotocopia, y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio: Titular del organismo Público, de la Unidad de Apoyo Administrativo o equivalente.

1ª. Copia del oficio: Titular de la Coordinación General de Recursos Humanos.

2ª. Copia del oficio: Minutario.

3ª. Copia del oficio: Expediente.

- 1b. Recibe del organismo público, a través de la Dirección de Estructuras Orgánicas, oficio mediante el cual comunica el nombre de la persona que fungirá como enlace para la elaboración o actualización del manual administrativo, sella de recibido y registra en su control correspondiente.

c) Referencia de Actividades

Cuando el flujo de la actividad retroceda o avance dentro del mismo procedimiento, se señalará con las palabras regresa o continúa y el número de la actividad a la que se dirige.

Ejemplo:

1b. Recibe del organismo público, a través de la Dirección de Estructuras Orgánicas, oficio mediante el cual comunica el nombre de la persona que fungirá como enlace para la elaboración o actualización del manual administrativo, sella de recibido.

**Continúa en la actividad No. 2
Regresa a la actividad No. 1**

4. Manejo de Documentos y Formatos

- Si el inicio de la actividad indica la recepción de documentos, mencione de quien los recibe, a través de quien, el tipo de documento, así como una breve descripción del asunto a tratar.
- Cuando se turne un documento a un órgano administrativo se anotará el nombre de éstos.
- Cuando en el desarrollo del procedimiento una actividad implique la utilización de algún formato se deberá anotar su nombre completo y la clave del formato, en caso de que aplicara:
- La distribución de documentos deberá realizarse en una tabla con dos columnas, con recuadros no visibles; en la primer columna deberá describirse el documento y anexos, y si es original o copia; y en la segunda columna a quien van dirigidos.

Ejemplo:

Original del oficio:	Titular del organismo público.
1ª. Copia del oficio:	Titular de la Coordinación General de Recursos Humanos, de la Secretaría de Hacienda.
2ª. Copia del oficio:	Titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas, de la Secretaría de Hacienda.
3ª. Copia del oficio:	Archivo.

5. Numeración.

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

Ejemplo:

4. Recibe...
5. Verifica ...
6. Solicita ...

Indicar al término del procedimiento, la siguiente leyenda:

TERMINA PROCEDIMIENTO.

III. Integración

Con el propósito de que los Organismos de la Administración Pública Estatal cuenten con un Manual de Procedimientos homogéneo, este documento deberá contener los apartados siguientes:

1. Autorización

En este apartado se describirá, el fundamento legal que faculta al titular del organismo público a expedir su Manual de Procedimientos y la finalidad de su emisión. Además, indicará la fecha a partir de la cual entra en vigor el documento, así también se anotará de manera centrada, el nombre, puesto y firma de autorización del titular del organismo público.

2. Introducción

Este apartado se refiere a la presentación, sobre el ámbito de competencia de la Institución, el contenido del documento, su utilidad y los fines y propósitos generales que se pretenden cumplir a través del manual.

3. Organigrama General

En este apartado se plasmará el Organigrama General, autorizado al organismo público por la Secretaría de Hacienda o en su caso por el Órgano de Gobierno de la Institución, el cual representa gráficamente los órganos administrativos que lo integran, así mismo anotar el número de Dictamen u Opinión Técnica en el que se emite, en la parte inferior derecha.

Posteriormente, se incluirán de manera intercalada los Organigramas Específicos, que representan gráficamente a los órganos administrativos dependientes de las Subsecretarías, Unidades, Direcciones, Departamentos o equivalentes, seguido de la descripción de sus procedimientos.

Forma:

El Organigrama General se debe reflejar en forma vertical y con rectángulos homogéneos para simbolizar cada Órgano Administrativo que lo integra.

4. Procedimientos

Constituye la parte central del manual administrativo y se integra de acuerdo a lo siguiente:

a) **Organigrama Específico:** Representación gráfica de los órganos administrativos que integran a cada Dirección, Unidad u órganos equivalentes.

b) **Carátula del procedimiento;** Esta conformada por lo siguiente:

- **Código del procedimiento:** Registro alfanumérico que se asigna al procedimiento para facilitar su identificación, el cual deberá considerar hasta el Órgano Administrativo del último nivel, responsable de la ejecución del procedimiento y que está compuesto de la manera siguiente:

SH -----	Secretaría de Hacienda
CGRH -----	Coordinación General de Recursos Humanos
DEO -----	Dirección de Estructuras Orgánicas
DRlyMA -----	Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos
000 -----	Número consecutivo asignado

Ejemplo:**SH-CGRH-DEO-DRlyMA-000**

El código del procedimiento deberá anotarse en la parte superior derecha de cada hoja.

Cuando un mismo procedimiento aplique a más de un departamento se separara con una diagonal.

Ejemplo:**SH-CGRH-DEO-DRlyMA/DOE-000**

- **Nombre del Procedimiento:** Denominación que se asigna al procedimiento, la cual debe dar una idea clara de su contenido, debe ser breve y conciso.
- **Propósito:** Es el resultado cuantificable que debe ser alcanzado y que refleja el valor o el beneficio que se obtiene.

- **Alcance:** Delimita el principio y fin del procedimiento; se utilizarán los términos “desde” y “hasta”, describiendo brevemente la acción o campo de aplicación del procedimiento.
- **Responsable del Procedimiento:** Nombre del órgano administrativo **del último nivel**, responsable de la ejecución del procedimiento.

Nota: En casos excepcionales, podrá indicarse el nombre de dos o más órganos administrativos, siempre y cuando realicen los mismos procedimientos.

Ejemplo:

Responsable del Procedimiento: Delegación I Metropolitana, Delegación II Valles Zoque, Delegación III Mezcalapa, Delegación IV De los Llanos, Delegación V Altos Tsotsil-Tseltal, Delegación VI Frailesca.

- **Reglas:** Son normas de cumplimiento obligatorio, que regulan las actividades en la ejecución del procedimiento en mención.
 - Para las reglas se deberá hacer referencia al marco jurídico que la sustenta (Leyes, Reglamentos, Acuerdos, Circulares y Oficios).
 - Para su presentación, las reglas podrán listarse de acuerdo al orden jerárquico del marco jurídico.
 - **Políticas:** Son criterios internos para ejecutar un procedimiento, se plasmarán los verbos en tiempo futuro.
- c) **Descripción del procedimiento:** Es la representación secuencial y cronológica de los pasos a seguir, de las actividades que se realizan.
- d) **Formatos:** Se integra por todos los formatos referidos en el procedimiento, de acuerdo al orden en que aparecen en el mismo, e incluye los instructivos de llenado.
- Los formatos que por su tamaño no sea posible presentarlos en sus medidas originales, es necesario obtener fotocopia en reducción para agregarlas. En éste caso se deberá anotar la leyenda “La medida original de esta forma es tamaño...”, e indicar la dimensión del tamaño original o anotar en centímetros sus dimensiones, cuando se trate de formatos de tamaño especial.
 - **Clave del formato:** Registro alfanumérico que se asigna al formato para facilitar su identificación y que está compuesto de la manera siguiente:

Deberá iniciar con la clave del órgano administrativo donde se origine el formato.

DRlyMA ----	Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos
PT -----	Programa de trabajo
F -----	Formato
01 -----	Número consecutivo asignado

Ejemplo:

DRlyMA-PT-F-01

Nota: El titular de cada órgano administrativo deberá rubricar al calce de la descripción de sus procedimientos.

5. Glosario de Términos

En este apartado deberán relacionarse en orden alfabético, los términos técnicos que se hayan utilizado en el contenido del manual, con sus respectivas definiciones.

6. Grupo de Trabajo

En este apartado se anotarán los nombres y se recabarán las firmas del personal que intervino en la realización del documento mediante el esquema siguiente:

Nombre del Organismo Público

➤ Coordinación

- Nombre y firma del titular que coordina el desarrollo e integración del documento.

➤ Desarrollo del documento

- Nombre y firma del enlace designado por el organismo público.
- Deberá traer el sello oficial del organismo público, en la parte superior derecha.

Secretaría de Hacienda

➤ Asesoría

- Nombre y firma del titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas.

- Nombre y firma del titular del Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos.
- Nombre y firma del Asesor del Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos.

IV. Especificaciones Técnicas

La información deberá ser capturada en el paquete word, con tipo de letra Arial a 10 puntos, en mayúsculas y minúsculas a interlineado sencillo.

1. Configuración del documento:

La portada se deberá elaborar en el programa word, con el contenido siguiente:

- En el margen superior izquierdo el logotipo institucional con el nombre del organismo público.
- En el margen superior derecho el logotipo de Gobierno del Estado de Chiapas
- En el centro se anotará en mayúsculas y con negritas, la siguiente leyenda: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** (Arial a 48 puntos).
- En el margen inferior derecho se anotará el nombre de la ciudad donde se ubique físicamente el organismo público, y debajo el mes y año de la emisión del documento (tipo de letra Arial a tamaño 10 puntos).

La contraportada deberá contener en el centro el eslogan del Gobierno del Estado de Chiapas.

Nota: Para el uso de logotipos, eslogan y escudos, deberá apegarse al Manual Básico de Identidad, emitido por el Instituto de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Estado de Chiapas.

La información del manual deberá ser capturada en el programa word, con tipo de letra Arial a tamaño 10 puntos, en mayúsculas y minúsculas a interlineado sencillo.

El apartado Procedimientos, se anotará al centro de la página, con tipo de letra Arial a tamaño 36 puntos, en mayúsculas y minúsculas, y en negritas. La presentación del documento será tamaño carta

2. Los márgenes serán:

Cuerpo del texto:

- Superior e inferior de 2 cm.
- Izquierdo de 3 cm. y derecho 2 cm.

Encabezado y pie de página:

- Encabezado de 1.5 cm.
- Pie de página de 3 cm

3. El encabezado y pie de página deberán ajustarse a los siguiente:

Encabezado

Considerarse en todas las hojas que integran el documento, a partir de la página de Índice hasta la página del Grupo de Trabajo.

- En el margen superior izquierdo el logotipo institucional con el nombre del organismo público.
- En el margen superior derecho el logotipo de Gobierno del Estado de Chiapas.
- En el centro se anotará: Manual de Procedimientos con mayúsculas y minúsculas, en negritas, con tipo de letra Arial a tamaño 10 puntos.

Pie de página

Considerarse en todas las hojas que integran el documento, a partir de la página de Autorización hasta la página del Grupo de Trabajo.

- El recuadro se compone de los elementos siguientes: Primera Emisión, Actualización, Próxima Revisión y Página. (Ver ejemplo en el caso práctico)

Nota:

- A. Se deberán insertar saltos de páginas, al terminar la redacción de cada hoja, antes del pie de página.
- B. Para la integración del documento deberá insertarse 3 secciones:
 - 1ª. Sección portada del manual.
 - 2ª. Sección Índice.
 - 3ª. Sección de Autorización a Grupo de Trabajo.
 - 4ª. Sección el eslogan institucional del Gobierno del Estado.

Una vez revisado el Manual de Procedimientos por la Dirección de Estructuras Orgánicas, integrado y validado por el organismo público, el enlace designado deberá grabarlo en un CD-RW, imprimir en dos tantos originales y recabar las firmas y sello correspondiente en el apartado del Grupo de Trabajo.

V. Caso Práctico



Organismo
Público
GOBIERNO DE CHIAPAS



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Lugar y Fecha



Organismo
Público
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

Índice

Contenido	Página
Autorización	1
Introducción	2
Organigrama General	3
Procedimientos	4
Dirección de Estructuras Orgánicas	5
Glosario de Términos	16
Grupo de Trabajo	17



Organismo
Público
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

Autorización

Con fundamento en el artículo _____ fracción _____ de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas, se expide el presente Manual de Procedimientos, que tiene como finalidad servir de instrumento para la toma de decisiones.

El presente manual, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial.

Nota: En el caso de Entidades se referirá a la Ley o Decreto de Creación del organismo público.

Autoriza

Nombre, puesto y firma del titular del organismo público

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	1



Organismo
Público
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

Introducción

La Secretaría de..., contribuye a vigilar que los recursos del Estado se administren con eficiencia y eficacia; que el ejercicio del gasto público se realice bajo los criterios de austeridad y racionalidad...

Para lograr este objetivo es importante contar con el Manual de Procedimientos, instrumento administrativo que permite conocer el funcionamiento interno de los Órganos Administrativos de la Dependencia, a través de la descripción de las actividades secuenciales, además de ser un auxiliar en la inducción del personal de nuevo ingreso, ya que el documento expone, qué deben hacer, cómo deben hacerlo y con quién coordinarse para realizar sus rutinas de trabajo.

El presente Manual contiene información de cada uno de los procedimientos, en rubros tales como su propósito, alcance, reglas, políticas y Órganos Administrativos responsables de su ejecución; además de anexar un glosario de términos para facilitar su comprensión. Este documento no es una herramienta cerrada ni estática, sino que es un instrumento en permanente actualización, dispuesto a incorporar las adecuaciones que realicen los Órganos Administrativos a sus procesos, así como agregar los nuevos procedimientos derivados de la dinámica organizacional propia de la Secretaría.

Queda sin efecto el manual de procedimientos publicado en el Periódico Oficial No. __, Sección __, Tomo __, de fecha __ de __ de __, mediante publicación No. -A-.... En caso de que ya existiera uno publicado)

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	2



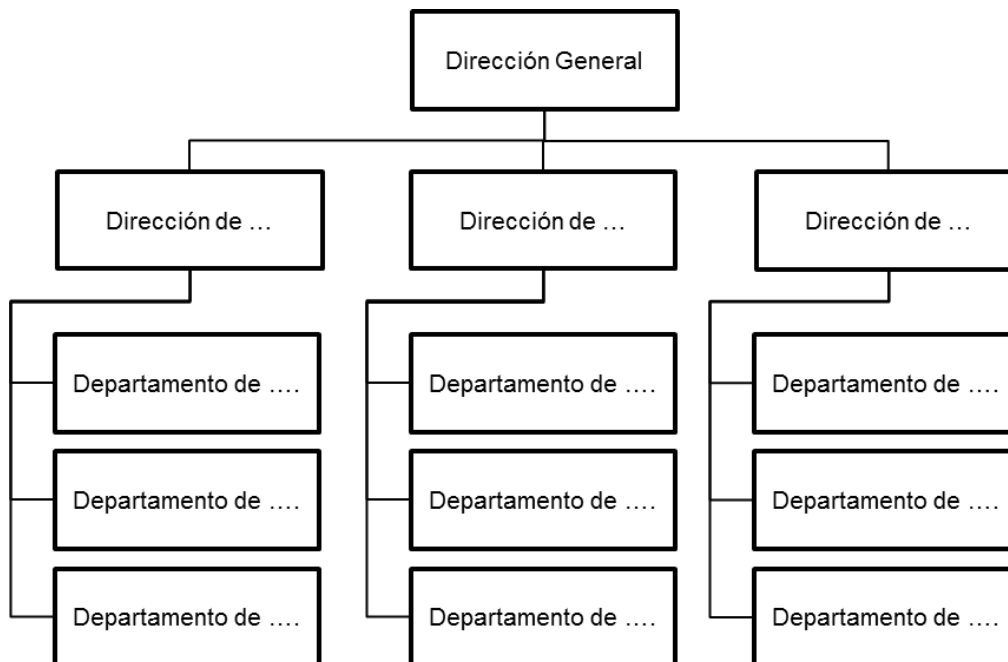
Organismo Público
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

Organigrama General



Dictamen u Opinión Técnica No.....

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	3



Organismo
Público
GOBIERNO DE CHIAPAS

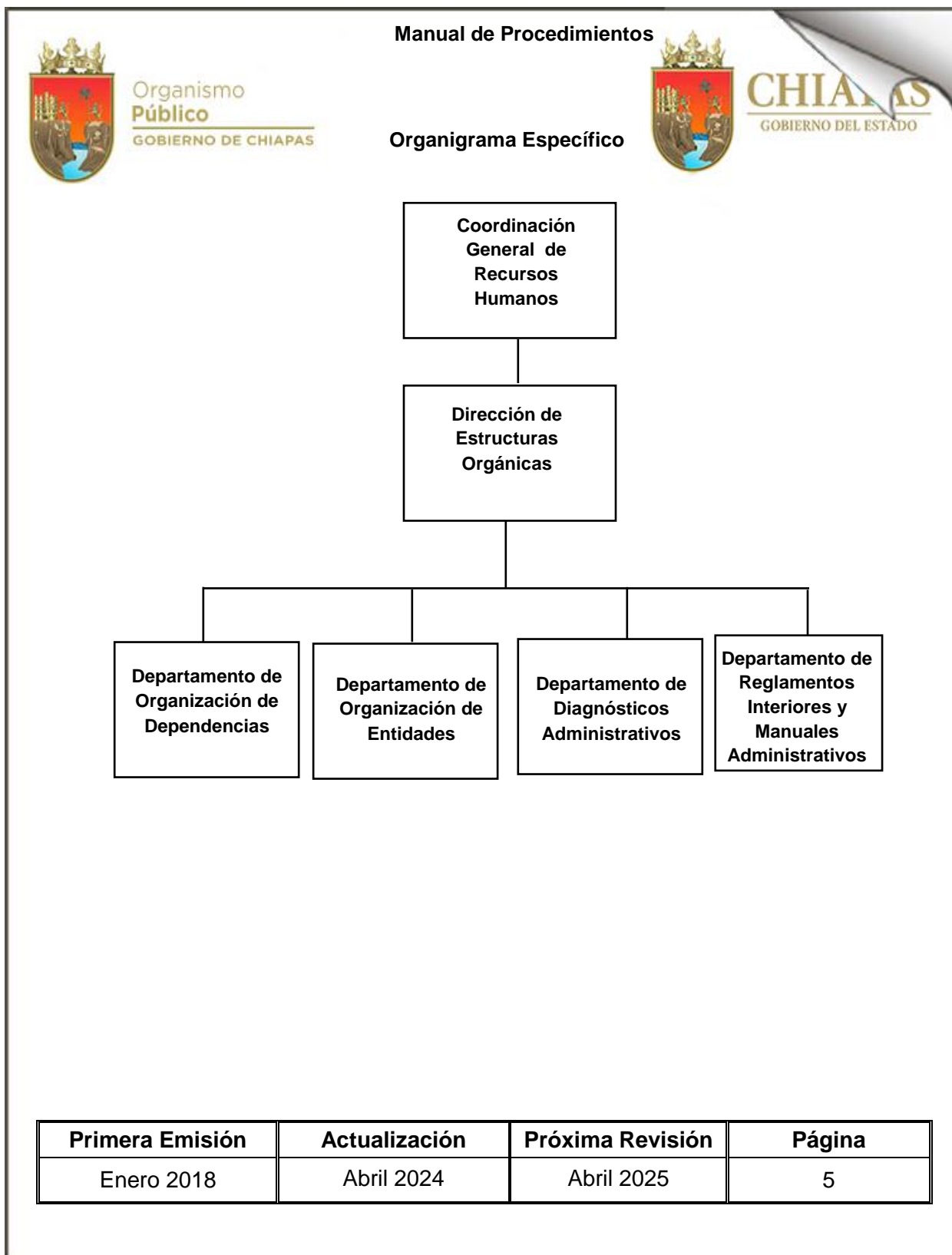
Manual de Procedimientos



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

Procedimientos

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	4





Organismo
Público
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-CGRH-DEO-DRlyMA-001

Nombre del procedimiento: Asesorar en la elaboración o actualización de los manuales administrativo.

Propósito: que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal cuenten con un marco normativo actualizado.

Alcance: Desde la recepción del oficio de solicitud de asesoría hasta la emisión del oficio de conclusión del proceso de asesoría.

Responsable del procedimiento: Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos.

Reglas:

- Guía Técnica para la Elaboración o Actualización de los Manuales de Inducción.
- Guía Técnica para la Elaboración o Actualización de los Manuales de Organización.
- Guía Técnica para la Elaboración o Actualización de los Manuales de Procedimientos.

Políticas:

- Deberá recibirse de manera oficial, la solicitud de asesorías para la elaboración o actualización de los manuales administrativos.
- Se proporcionara plática inductiva para la elaboración o actualización de manuales de organización y procedimientos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	6



Manual de Procedimientos



SH-CGRH-DEO-DRIyMA-001

Descripción del Procedimiento:

1. Recibe del organismo público a través de la Dirección de Estructuras Orgánicas, oficio mediante el cual solicita asesoría para la elaboración o actualización de manuales administrativos, sella de recibido, registra y revisa si existe la designación del enlace que coordinará los trabajos al interior del organismo público y determina.

¿Existe designación de enlace?

No. Continúa en la actividad No. 1a
 Si. Continúa en la actividad No. 2

- 1a. Elabora oficio en el que solicita designe a la persona que fungirá como enlace para coordinar los trabajos de elaboración o actualización de manuales administrativos en el organismo, imprime, rubrica, recaba firma del titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio:	Titular del organismo público solicitante.
1ª. Copia del oficio:	Titular de la Coordinación General de Recursos Humanos.
2ª. Copia del oficio:	Archivo.
3ª. Copia del oficio:	Minutario.

- 1b. Recibe del organismo público a través de la Dirección de Estructuras Orgánicas oficio, mediante el cual designa a la persona que fungirá como enlace, sella de recibido.

2. Elabora oficio en el que convoca al enlace a reunión de trabajo para la elaboración o actualización de manuales administrativos del organismo público, imprime, rubrica, recaba firma del titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio:	Titular del organismo público solicitante.
1ª. Copia del oficio:	Titular de la Coordinación General de Recursos Humanos.
2ª. Copia del oficio:	Archivo.
3ª. Copia del oficio:	Minutario.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	7



Organismo
Público
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-CGRH-DEO-DRlyMA-001

3. Lleva a cabo reunión de trabajo con el enlace del organismo público, determina las estrategias de trabajo; acuerdan fecha para la plática inductiva, elabora formato de Cédula de Seguimiento en dos tantos originales, recaba las firmas y entrega al enlace o subenlace un tanto original.
4. Prepara presentación en PowerPoint, material de apoyo impreso y en archivo digital, lista de asistencia y expediente del organismo público.
5. Lleva a cabo plática inductiva con los responsables de los Órganos Administrativos, en la que da a conocer la metodología para la elaboración o actualización de manual administrativo, entrega material de apoyo al enlace para su distribución y recaba datos en la lista de asistencia.
6. Asesora al enlace designado por el organismo público y/o a los responsables de cada uno de los Órganos Administrativos en la elaboración o actualización de los manuales administrativos, con base en la metodología, hasta la conclusión del mismo.
7. Solicita de manera económica al enlace designado, imprima el documento en borrador una vez concluido y lo entregue para su revisión.
8. Recibe de manera económica del enlace designado, manual administrativo que corresponda impreso en borrador y revisa de manera integral.
9. Comunica vía telefónica al enlace que el documento fue revisado y que debe presentarse para realizar las adecuaciones necesarias.
10. Recibe al enlace del organismo público y conjuntamente realiza las adecuaciones al manual administrativo que corresponda, y entrega el documento corregido en archivo digital, para que lo imprima en 02 tantos originales, recabe firma y rúbricas correspondientes.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	8



Organismo Público
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SH-CGRH-DEO-DRlyMA-001

11. Recibe de manera económica del enlace 01 tanto original del manual administrativo que corresponda, firmado por el titular del organismo público y rubricado por él, rubrica y recaba firma del titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas, escanea el manual administrativo y genera archivo digital en formato PDF.
12. Elabora Constancia de Conformidad, en la que se hace constar la conclusión de las asesorías, y Cédula de Seguimiento; imprime en dos tantos originales, firma y recaba firma del Enlace y entrega un tanto original.
13. Elabora Oficio, en el que envía manual administrativo, para su trámite de publicación en el Periódico Oficial, anexa Manual Administrativo de forma impresa y en archivo digital, en medio magnético; imprime, rubrica y recaba rúbrica del titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas y firma del titular de la Coordinación General de Recursos Humanos, fotocopia y distribuye de la manera siguiente:

Original del oficio y manual administrativo:	Titular de la Consejería Jurídica del Gobernador.
1ª. Copia del oficio:	Titular de la Secretaría de Hacienda.
2ª. Copia del oficio:	Titular del organismo público.
3ª. Copia del oficio:	Titular de la Unidad de Coordinación Administrativa de Organismos de la Administración Pública Estatal.
4ª. Copia del oficio:	Titular de la Unidad de Apoyo Administrativo o equivalente del organismo público solicitante.
5ª. Copia del oficio:	Titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas.
6ª. Copia del oficio:	Archivo.

14. Archiva documentación generada.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	9



	Secretaría de Hacienda Coordinación General de Recusos Humanos Dirección de Estructuras Orgánicas Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos		DRIyMA-PT-F-01																					
Programa de trabajo para la actualización del Manual de (1) de (2)																								
No.	Actividades/Órganos Administrativos	Tiempo	(3)				(3)				(3)				(3)				Observaciones					
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
1	Platica Inductiva	P R																						
2	(4)	P R	(5)				(5)				(5)				(5)				(6)					
3	(4)	P R																						
4	(4)	P R																						
5	(4)	P R																						
6	Integración del Manual	P R																						
7	Revisión del Proyecto	P R																						
8	Envío de manera oficial del Manual	P R																						
Nota: "Los tiempos reflejados en este programa para el desarrollo de las actividades fueron establecidos por el Enlace"																								
Acuerdan (7)																								
Nombre, cargo y firma del titular de la Unidad de Apoyo Administrativo o equivalente					Nombre y firma del Enlace de Manuales Administrativos					Nombre, cargo y firma del titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas					Nombre, cargo y firma del titular del Departamento de Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos					Nombre y firma del asesor				
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; (8)					de (8)					del (8)														

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	10




**Instructivo de llenado del formato
Programa de Trabajo**


Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Tipo de Manual (Inducción, Organización o Procedimientos).
2. Nombre del organismo público, sin abreviaturas.
3. Nombre de los meses de acuerdo al tiempo en el que se elabora o actualiza el Manual.
4. Nombre de las actividades a desarrollar o nombre de los Órganos Administrativos que integran al organismo.
5. Marcar los espacios de acuerdo al tiempo estimado para cada actividad.
6. Registrar comentarios relacionados con la realización de las actividades.
7. Llenar como se indica.
8. Día, mes y año en que se elabora el programa de trabajo.


Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	11



Organismo Público
GOBIERNO DE CHIAPAS




CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO



SECRETARÍA DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Secretaría de Hacienda
Coordinación General de Recursos Humanos
Dirección de Estructuras Orgánicas



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

Cédula de Seguimiento

DRlyMA-CG-F-02

No. de Seguimiento: (1)

Organismo Público: (2)

Documento: (3)

Fecha: (4)

No. de órganos administrativos/Apartados:

No. de órganos administrativos/Apartados concluidos:

No. de órganos administrativos/Apartados pendientes:

(8)

Por el Organismo Público
(9)

Nombre y firma del Enlace

Nombre y firma del subenlace

Por la Dirección de Estructuras Orgánicas
(10)

Nombre y firma del Asesor

Nombre y firma del titular del
Departamento de Reglamentos Interiores
y Manuales Administrativos

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	12



Organismo
Público
GOBIERNO DE CHIAPAS



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

**Instructivo de llenado del formato
Cédula de Seguimiento**

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Número consecutivo de la cédula de seguimiento.
2. Nombre del organismo público, sin abreviaturas.
3. Nombre de documento.
4. Día, mes y año en que se elabora la cédula.
5. Números de apartados u Órganos Administrativos que integran el manual.
6. Números de apartados u Órganos Administrativo que se han concluido.
7. Números de apartados u Órganos Administrativo que están pendientes.
8. Descripción detallada de las actividades que se realizaron en la asesoría proporcionada así como los acuerdos con el enlace del organismo público.
9. Nombre y firma del enlace y subenlace.
10. Nombre y firma del asesor y Jefe de Departamento de RIMA.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	13



Organismo
Público
GOBIERNO DE CHIAPAS



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO



SECRETARÍA
DE HACIENDA
GOBIERNO DE CHIAPAS

Secretaría de Hacienda
Coordinación General de Recursos Humanos
Dirección de Estructuras Orgánicas



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

Constancia de Conformidad

DRlyMA-CC-F-03

El presente **(1)** fue analizado y consensado por personal de **(2)** y personal de la Dirección de Estructuras Orgánicas de la Secretaría de Hacienda. Cabe Señalar que la información contenida en el **(3)**, fue proporcionada por el Enlace. Por tratarse de asuntos eminentemente internos, firman al calce el documento

Por **(4)**

(5)

Nombre y firma del Enlace

(5)

Nombre y firma del subenlace

Por la Dirección de Estructuras Orgánicas

(6)

Nombre y firma del Asesor

(6)

Nombre y firma del titular del
Departamento de Reglamentos Interiores
y Manuales Administrativos

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas a los **(7)** días del mes de **(7)** de **(7)** .

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	14



Organismo
Público
GOBIERNO DE CHIAPAS



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

Instructivo de llenado del formato Constancia de Conformidad

Se anotará en los espacios correspondientes lo siguiente:

1. Nombre del documento.
2. Nombre del organismo público (sin abreviaturas).
3. Nombre de documento.
4. Nombre del organismo público.
5. Nombre y firma del enlace y subenlace.
6. Nombre y firma del asesor y Jefe de Departamento de RIMA.
7. Día, mes y año en que se elabora la constancia.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	15



Organismo
Público
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

Glosario de Términos

A

Acciones: Actividades que se realizan por medio de los órganos administrativos, para el logro de un propósito o fin.

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	16



Organismo
Público
GOBIERNO DE CHIAPAS

Manual de Procedimientos



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

Grupo de Trabajo
Nombre del organismo público

Coordinación

Nombre del titular del órgano administrativo designado

Desarrollo del documento

Nombre del enlace designado por el organismo público

Secretaría de Hacienda

Asesoría

Nombre del titular de la Dirección de Estructuras Orgánicas

Nombre del titular del Departamento de
Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos

Nombre del Asesor del Departamento de
Reglamentos Interiores y Manuales Administrativos

Primera Emisión	Actualización	Próxima Revisión	Página
Enero 2018	Abril 2024	Abril 2025	17

CHIAPAS
de Corazón