

**GUANAJUATO**

Gobierno del Estado • Secretaría de la  
Transparencia y Rendición de Cuentas



# Manual de Procesos

Guía de elaboración 2022





# GUANAJUATO

Gobierno del Estado • Secretaría de la  
Transparencia y Rendición de Cuentas

## Contenido de la presentación

Guía para la Elaboración y actualización de  
Manuales de Procesos y Procedimientos.

- Marco Normativo,
- Objetivo de la Guía,
- Documentación del Manual, y
- Elementos que integran el Manual, y
- Realización de diagramas de flujo



# Base normativa que lo sustenta

Ley Orgánica para el Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato (2017), en su **artículo 22, fracción II** establece la obligación de las dependencias del Poder Ejecutivo de:

**Elaborar y difundir los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público, necesarios para su funcionamiento.** Estos instrumentos de apoyo contendrán información sobre los procedimientos administrativos que se establezcan para facilitar la prestación del servicio.

Los manuales de organización deberán publicarse en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, y los de procedimientos y de servicios al público deberán estar disponibles para consulta de los usuarios y de los propios servidores públicos, en medios electrónicos institucionales.



# Conceptos Básicos



- Brindan un **marco común y sistemático de los procesos** que se realizan en la dependencia o entidad, permitiendo conocer su funcionamiento interno;
- **Detalla las actividades que debe llevar a cabo el personal** que interviene en cada procedimiento, evitando la duplicidad de éstas;
- El Manual es la **principal orientación del personal de nuevo ingreso**, facilitando su incorporación e inducción a las actividades que llevan a cabo las distintas áreas que integran la unidad responsable;
- Facilita las **labores de auditoría**, así como la evaluación del control interno

# Conceptos Básicos

Los responsables de su elaboración:

Los titulares de las dependencias y entidades, así como de las unidades administrativas y órganos desconcentrados de Gobierno del Estado de Guanajuato son los responsables directos de la elaboración y actualización de su Manual de Procesos y Procedimientos, de conformidad con lo establecido por Ley Orgánica para el Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato (2017), en su artículo 22, fracción II.



# Conceptos Básicos

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

La Dirección de Desarrollo Administrativo de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, proporcionará la asesoría necesaria a las dependencias y entidades de la Administración Pública del Estado para la elaboración y actualización de su Manual de Procesos y procedimientos.



**GUANAJUATO**  
Gobierno del Estado • Secretaría de la  
Transparencia y Rendición de Cuentas



## Conceptos

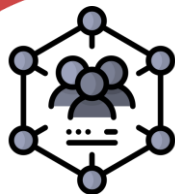
# Causas que originan la elaboración o actualización del Manual de Procesos y Procedimientos

## Básicos

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

# Documentación del Manual

Las unidades administrativas de las dependencias y entidades deben elaborar el Manual de Procesos y Procedimientos en apego a lo establecido en la presente Guía, en concordancia con su Manual de Organización, su estructura orgánica vigente y sus atribuciones consignadas en el Reglamento Interior o en su instrumento jurídico de creación.



Integración de un  
equipo de trabajo

1



Integración de la  
información

2



Captura de la información en  
formatos correspondientes

3



# Documentación del Manual

## Integración de un Equipo de Trabajo:

- La dependencia o entidad debe integrar un equipo de trabajo, para **recopilar la información y documentar cada uno de los apartados** que conforman el Manual de Procesos y Procedimientos.
- El equipo de trabajo **designa un coordinador para la elaboración del Manual**, para que a su vez sea el enlace responsable ante la el o la titular de la dependencia o entidad en todo lo relacionado con el documento.

## Integración de la Información:

- Es necesario que **cada unidad administrativa inicie con la identificación de sus procesos sustantivos y procedimientos** para que sean representados gráficamente en un diagrama de bloques.

Todo **proceso sustantivo** tiene los siguientes rasgos distintivos:

- Forma parte de la cadena de valor, es decir, proporciona beneficios a todos aquellos que intervienen en el mismo.
- Contribuye a la razón de ser de la Unidad

# Documentación del Manual

## Captura de la Información

Con base en los siguientes elementos:

- El Manual de Procesos y y procedimientos **deberá ser congruente con las funciones establecidas** en el manual de organización correspondiente y la estructura orgánica registrada.
- Se **difundirá al interior de unidad organizacional** el Manual de Procesos y Procedimientos autorizado y expedido.

## La Dirección General de Mejora de la Gestión Pública:

- Proveerá apoyo técnico y asesoría para la elaboración y actualización del Manual de Procesos y Procedimientos a todas las dependencias y entidades de la Administración Pública.
- Dará opinión técnica sobre los Manuales de Procesos y Procedimientos con base en la presente Guía.



# Conceptos

## Elementos que conforman el Manual de Procesos

# Básicos

- Índice
- Introducción
- Objetivo del Manual
- Relación de Procesos y Procedimientos
- Identificación de Procesos

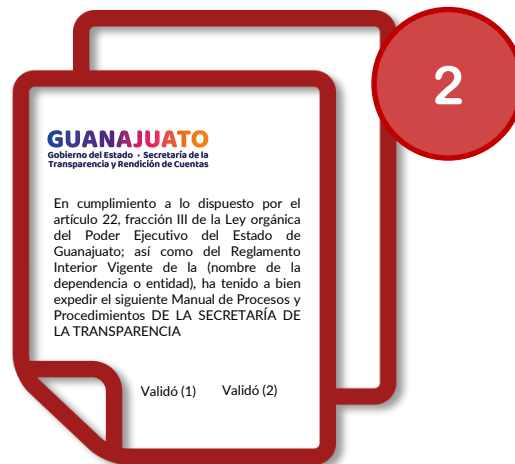
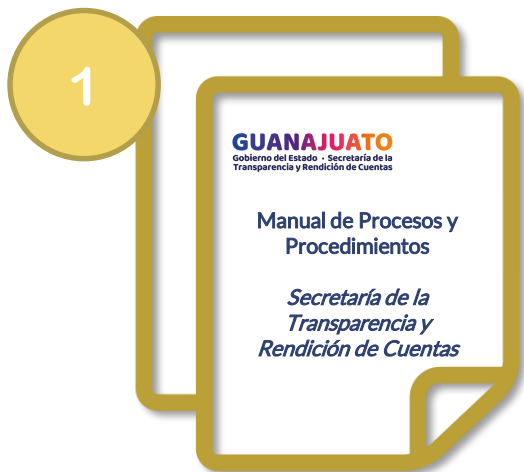


# Elementos del Manual

## Portada y Autorización

Debe contener:

1. Nombre del Manual de Procesos y Procedimientos,
2. Nombre de la Unidad a la que pertenece y la fecha de documentación (mes y año) en la que se da por aprobado y se dictamina el Manual por la Dirección General de Mejora de la Gestión Pública.



# Elementos del Manual

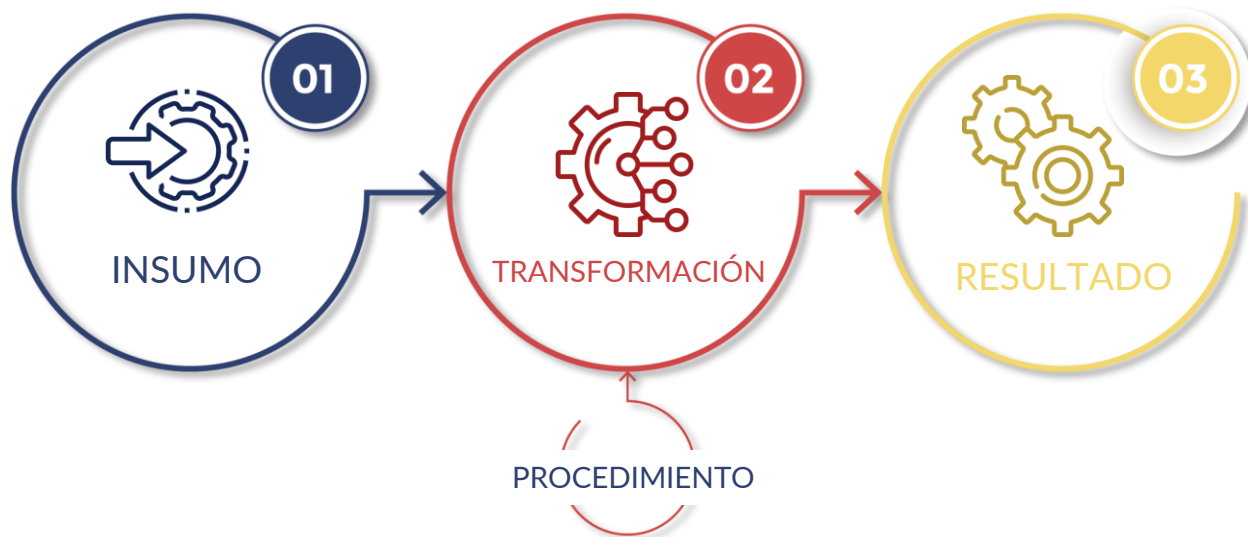
- **Índice:** Listado ordenado de los apartados que conforman el Manual,
- **Introducción:** se señalan brevemente los elementos que conforman al Manual, considerando los siguientes aspectos:
  - Las razones que motivan la elaboración o actualización del Manual de Procesos y Procedimientos,
  - Una **descripción general** sobre el contenido del documento,
  - La forma en que la información contenida será **útil dentro de la organización**,
  - Las áreas que intervienen en su creación o actualización.



# Elementos del Manual

Objetivo del Manual: qué se pretende lograr con la integración y aplicación del Manual de Procesos y Procedimientos.

Relación de Procesos y Procedimientos: se identifican los **procesos sustantivos de la unidad administrativa**, así como los procedimientos necesarios por documentar



# Elementos del Manual

Para realizar la identificación de procesos y procedimientos se recomienda utilizar la metodología PEPSU (Proveedor, Entradas, Proceso, Salida, Usuario), se deberán seguir los siguientes pasos:

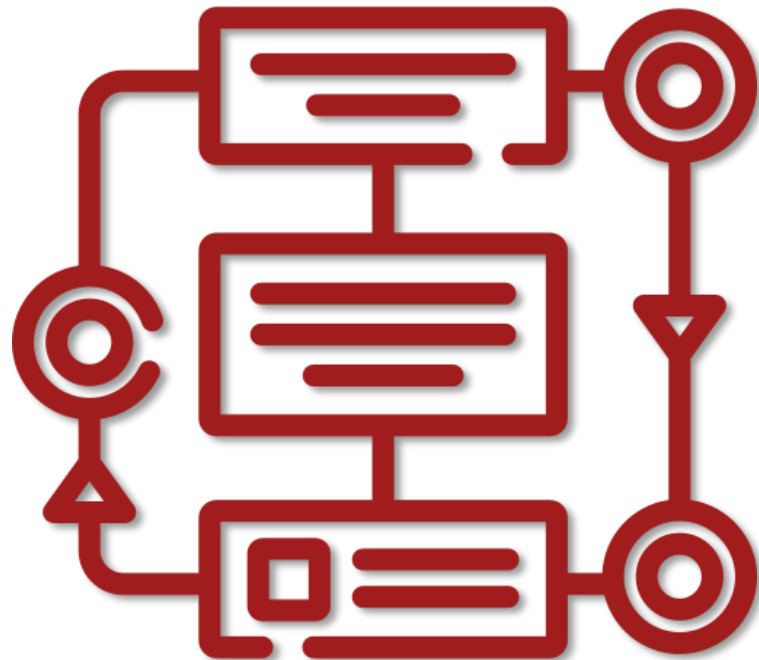
- a) Consultar los documentos base: LOPE, Decreto Gubernativos, Leyes, Reglamento Interior.
- b) Identificar y asignar cada facultad / atribución a las áreas/direcciones correspondientes.
- c) Denominar con un nombre al proceso.

Para realizar la identificación de procesos se deberán seguir los siguientes pasos:

1. Identificarlo de manera clara mediante un nombre adecuado.
2. Describir de manera clara y sencilla los procedimientos;
3. No se deben incluir dos procedimientos en uno.

# Elementos del Manual

1. Objetivo del procedimiento: **expresar claramente los resultados** que se pretenden obtener al llevarse a cabo las actividades que integran cada procedimiento.
2. Alcance: Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, **a que áreas involucra**.
3. Descripción del procedimiento: es la explicación escrita en **forma lógica y secuencial** de cada una de las actividades que se realizan para efectuar un trabajo determinado.
  - Quién, cómo, cuándo (periodicidad), y dónde se ejecutan las actividades.
4. Cuando una actividad implique la utilización de algún formato, y este haga su primera aparición en el procedimiento, **se deberá anotar su nombre completo entre comillas (anexo)**.





# Elementos del Manual



# Elementos que conforman el Manual de Procesos

UR	PROCESO / PROYECTO	ENTREGABLE	META
<b>3034 ESCUELA PREPARATORIA REGIONAL DEL RINCÓN</b>			
<b>01060 ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, FINANCIEROS Y DE SERVICIOS EN LA EPRR.</b>			
	EMISIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS DE LA EPRR.	12.00	ESTADOS FINANCIEROS REALIZADOS
	EMISIÓN DEL COMPROBANTE FISCAL DIGITAL POR INTERNET (CFDI) PARA EL PAGO DE NOMINA DEL PERSONAL DE LA EPRR.	24.00	CFDI EMITIDOS
	PRESUPUESTO EJERCIDO DURANTE EL AÑO RESPECTO AL MODIFICADO	100.00	PRESUPUESTO EJERCIDO
	REALIZAR SEMESTRALMENTE EL MANTENIMIENTO PROGRAMADO DE 6 VEHÍCULOS QUE FORMAN PARTE DEL PARQUE VEHICULAR DE LA EPRR	2.00	VEHÍCULOS CON MANTENIMIENTO REALIZADO
<b>02040 DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA EPRR</b>			
	INFORME DE AVANCE GLOBAL DE LOS INDICADORES QUE SON RESPONSABILIDAD DE LA INSTITUCIÓN	1.00	PORCENTAJE DE AVANCE DE INDICADORES
	NORMATIVA ACTUALIZADA APLICABLE AL SERVICIO EDUCATIVO DE LA EPRR	3.00	NORMATIVA ACTUALIZADA
	SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS DEL CONSEJO DIRECTIVO DE LA EPRR	4.00	SESIONES REALIZADAS
<b>02112 OPERACIÓN DEL MODELO DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN EN LA EPRR.</b>			
	EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO SEMESTRAL EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE BASE	52.00	PERSONAS EVALUADAS
	PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL ALINEADO AL PROGRAMA DE GOBIERNO Y PROGRAMA SECTORIAL	1.00	PLAN ELABORADO
	REGISTRO EN EL SISTEMA DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO, ACORDE AL SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS P Y G	4.00	SEGUIMIENTO DE METAS
<b>PO657 ADMINISTRACIÓN E IMPARTICIÓN DE LOS SERVICIOS EN EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR DE LA EPRR</b>			
	ESTUDIANTES QUE CURSAN EL SEMESTRE AGOSTO-DICIEMBRE VALIDADOS POR LA SEG.	1,390.00	ESTUDIANTES INSCRITOS
	ESTUDIANTES QUE CURSAN EL SEMESTRE ENERO-JULIO VALIDADOS POR LA SEG.	1,304.00	ESTUDIANTES INSCRITOS
	ESTUDIANTES QUE OBTIENEN EL CERTIFICADO DE TERMINACIÓN DE ESTUDIOS EN EHS.	323.00	ESTUDIANTES EGRESADOS
<b>PO658 APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE ATIENDAN LA REPROBACIÓN Y DESERCIÓN EN LA EPRR.</b>			
	ATENCIÓN A LAS Y LOS ESTUDIANTES POR MEDIO DEL PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL.	1,390.00	ESTUDIANTES CON ATENCIÓN EN TUTORÍAS
	CURSOS DE REGULARIZACIÓN AL SEMESTRE DE 10 MATERIAS DE ALTO INDICE DE REPROBACIÓN PARA LAS Y LOS ALUMNOS EN RIESGO DE DESERCIÓN.	20.00	MATERIAS CON CURSO DE REGULARIZACIÓN REALIZADO.
	REALIZACIÓN DE CÍRCULOS DE ESTUDIO AL SEMESTRE DE 10 MATERIAS DE ALTA REPROBACIÓN COMO APOYO A ESTUDIANTES EN RIESGO DE DESERCIÓN.	20.00	MATERIAS CON CÍRCULOS DE ESTUDIO REALIZADOS
<b>PO659 FORTALECIMIENTO DE LA FORMACIÓN INTEGRAL DEL ALUMNADO DE LA EPRR.</b>			



# Descripción de Procedimientos

Presentación de procesos y los procedimientos:  
Permite documentar la información del procedimiento mediante la descripción de los siguientes elementos:

## GUANAJUATO

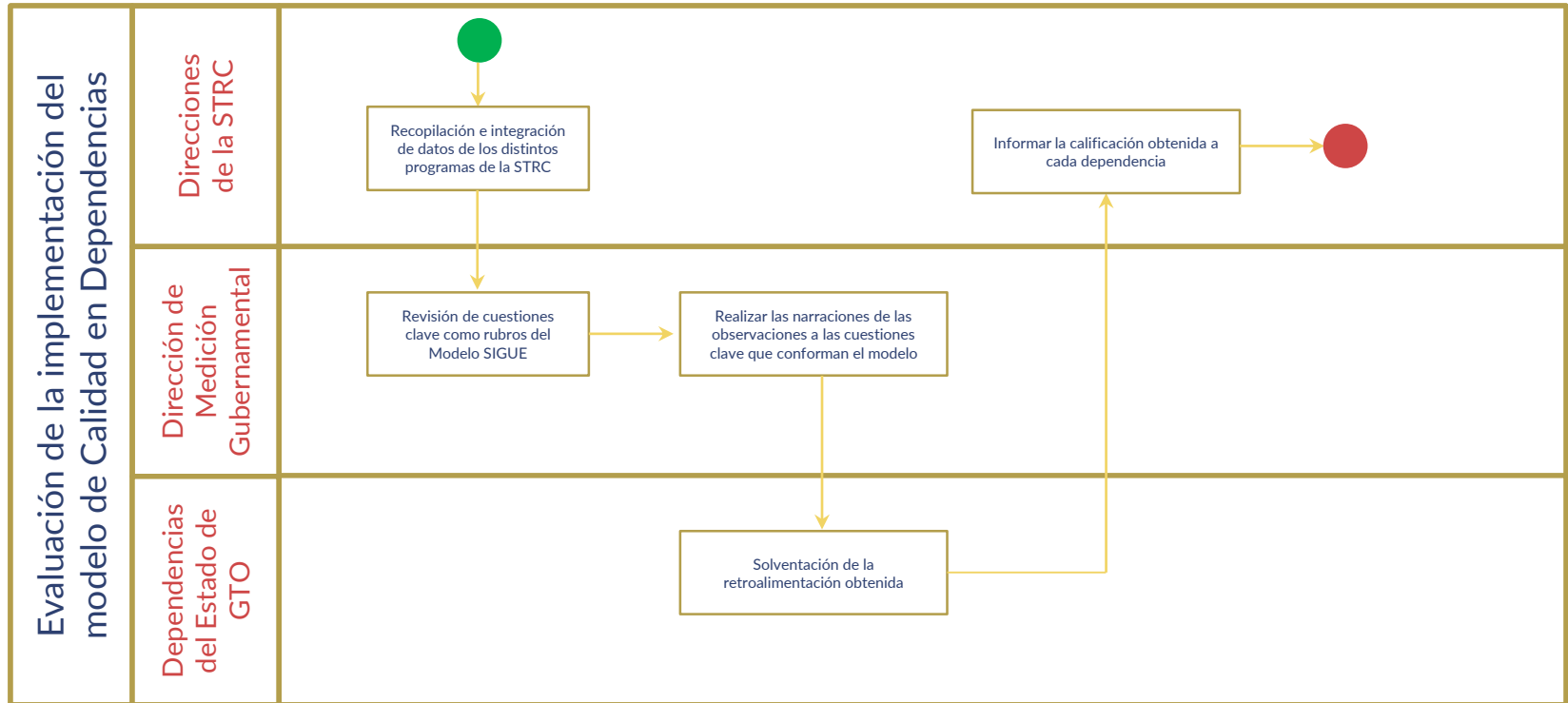
Gobierno del Estado · Secretaría de la  
Transparencia y Rendición de Cuentas

- Objetivo del procedimiento,
- Marco Normativo,
- Alcance,
- Descripción de Responsabilidades,
- Diagrama de Bloques (diagrama de flujo),
- Glosario,
- Metodología y
- Anexos



# DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

**Diagramas de bloques:** Ayuda a visualizar de manera general el procedimiento y las áreas que participan en el mismo.



# DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

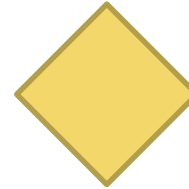
Simbología del Diagrama de Flujo mas comunes:



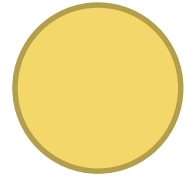
Actividad / Pasos



Inicio / Termino



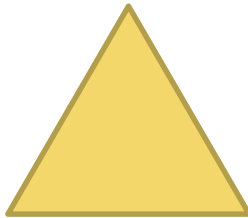
Decisión



Conector



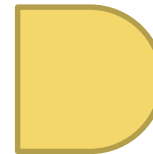
Flechas de Dirección de Flujo



Almacenaje



Documentar



Demora



Datos



# Recomendaciones



## Elaboración del diagrama:

- Se recomienda un máximo de diez actividades para definir un procedimiento en un solo diagrama.
- Se realiza primero una lluvia de ideas (se escriben en hojas separadas).
- Se ordenan las actividades en orden de precedencia o cronológico. (algunas pueden ser simultáneas)
- Se identifica qué se requiere para realizar las actividades (insumos)



# ELEMENTOS DEL MANUAL

Descripción de responsabilidades: se registran las actividades que describen secuencialmente al procedimiento, las cuales están alineadas al diagrama de bloques. Asimismo, permite identificar de manera clara y precisa:

- quién,
- cómo,
- con qué elementos y
- en qué tiempo se realizan las actividades del procedimiento y los documentos que se utilizan o se generan durante su ejecución.



# ELEMENTOS DEL MANUAL



Anexos: se incluirán aquellos documentos de trabajo identificados en la descripción de responsabilidades del procedimiento. Nota: los Anexos son formatos fijos y físicos que deben ser llenados, los cuales se integran al final de cada procedimiento con su respectivo instructivo de llenado.



**GUANAJUATO**

**Gobierno del Estado • Secretaría de la  
Transparencia y Rendición de Cuentas**