

ACUERDO INTERNO NÚMERO CIENTO SESENTA GUIÓN DOS MIL VEINTITRÉS GUIÓN COPADEH (160-2023-COPADEH)

Guatemala, veinticuatro (24) de octubre de dos mil veintitrés (2023)

COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS

CONSIDERANDO

Que, de conformidad con el artículo número ciento cincuenta y cuatro (154) de la Constitución Política de la República de Guatemala.; los funcionarios son depositarios de la autoridad, responsables legalmente por su conducta oficial, sujetos a la ley y jamás superiores a ella.

CONSIDERANDO

De conformidad con lo regulado en el artículo número cinco (5) de la Ley del Organismo Ejecutivo y sus reformas indica lo siguiente: "También forman parte del Organismo Ejecutivo las Comisiones Temporales, los Comités Temporales de la Presidencia y los Gabinetes Específicos. Compete al Presidente de la República, mediante acuerdo gubernativo por conducto del Ministerio de Gobernación, crear y establecer las funciones y atribuciones, así como la temporalidad de los órganos mencionados".

CONSIDERANDO

Que, según el Acuerdo Gubernativo Número cien guión dos mil veinte (100-2020) y su reforma, del Presidente de la República, de fecha treinta (30) de julio del año dos mil veinte (2020), se crea la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, dependencia del Organismo Ejecutivo, la cual tiene por objeto asesorar y coordinar con las distintas dependencias del Organismo Ejecutivo, la promoción de acciones y mecanismos encaminados a la efectiva vigencia y protección de los derechos humanos, "el seguimiento de los compromisos gubernamentales en la promoción de una cultura de paz basada en la no violencia, así como la atención de la conflictividad del país".

CONSIDERANDO:

Que a través del Acuerdo número A guión cero treinta y nueve guión dos mil veintitrés (A-039-2023) se aprobaron Las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, la cuales tienen como objeto crear procedimientos, componentes y establecer responsabilidades relacionadas con el control interno gubernamental, con

finalidad de asegurar los objetivos fundamentales de cada entidad sujeta a control gubernamental y fiscalización de la Contraloría General de Cuentas.

POR TANTO

En ejercicio de sus funciones, El Director Ejecutivo de esta Comisión Presidencial con fundamento en el artículo siete (7) literal f) del Acuerdo Gubernativo Número cien guión dos mil veinte (100-2020) del Presidente de la República de creación de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos -COPADEH- y su reforma; Ley del Organismo Ejecutivo, artículo cinco (5).

ACUERDA

Artículo 1. Aprobación. Aprobar la Versión 1 del Original de la Guía para la Estandarización de Manuales de Normas y Procedimientos y otros Instrumentos Normativos Internos, contenido en documento adjunto el cual consta de treinta y cinco (35) folios, incluyendo el presente Acuerdo Interno.

Artículo 2. Responsabilidad. Es responsabilidad de la Unidad de Planificación velar por el cumplimiento de cada una de las disposiciones contenidas en la normativa indicada anteriormente, verificando su correcta aplicación.

Artículo 3. Notificación. Notifíquese una copia simple del presente Acuerdo Interno a todas las dependencias de la -COPADEH- para su cumplimiento, y trasladar a la Unidad de Planificación el ejemplar original de la guía para su resguardo respectivo.

Artículo 4. Vigencia. Entra en vigencia al día siguiente de su aprobación y es aplicable a la normativa interna que se elabore y modifique a partir de la fecha de aprobación del presente Acuerdo Interno.



Dr. Ramiro Alejandro Contreras Escobar
Director Ejecutivo



COMISIÓN
PRESIDENCIAL
POR LA PAZ Y LOS
DERECHOS HUMANOS

COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS

-COPADEH-

DE USO INTERNO	CÓDIGO: COPADEH/GUÍA -001-2023	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2023	PÁGINA: 1 de 33
-----------------------	--	----------------------------------	---	---------------------------

GUÍA PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS Y OTROS INSTRUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORADO Y DISEÑADO POR:	LCDA. MARITZA JEANETTE ALVAREZ BOBADILLA / JEFE DE PLANIFICACIÓN		OCTUBRE 2023
REVISADO POR:	LIC. RENÉ GARCÍA SALAS PORRAS/JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS		OCTUBRE 2023
APROBADO POR:	DOCTOR RAMIRO ALEJANDRO CONTRERAS ESCOBAR/DIRECTOR EJECUTIVO		OCTUBRE 2023

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN:	3
2. NORMAS Y POLÍTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL	3
3. NORMAS PARA APROBACIÓN Y DIFUSIÓN:	5
4. NORMAS Y POLÍTICAS GENERALES	6
5. ESPECIFICACIONES DE DISEÑO Y ESTRUCTURA PARA MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS :	6
5.1 DISEÑO	7
5.2 ESTRUCTURA	10
5.2.1 ÍNDICE O CONTENIDO DEL MANUAL:	11
5.2.2 LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL:	11
5.2.3 LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS	12
5.2.4 REGISTRO O CONTROL REVISIONES	14
5.2.5 REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES	14
5.2.6 INTRODUCCIÓN	15
5.2.7 INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES O CONCEPTOS)	15
5.2.8 ACRÓNIMOS	15
5.2.9 BASE LEGAL	17
5.2.10 NORMATIVA RELACIONADA	18
5.2.11 OBJETIVO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	19
5.2.12 GENERALIDADES DEL MANUAL	21
5.2.13 ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	21
5.2.14 ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN	22
5.2.15 POLÍTICAS GENERALES DEL MANUAL (O NORMAS DE OPERACIÓN)....	23
5.2.16 RESPONSABILIDADES	23
5.2.17 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES)	24
5.2.17 A MATRICES DE PROCEDIMIENTOS	27
5.2.17 B DIAGRAMA DE FLUJO	28
ANEXOS	30

1. INTRODUCCIÓN:

La Unidad de Planificación tiene entre sus funciones *la coordinación con los enlaces de cada dependencia de la COPADEH para asesorar la elaboración de manuales de normas y procedimientos y otros instrumentos que coadyuven al mejor desempeño institucional*, por lo que facilita este instrumento sobre aspectos metodológicos y técnicos para elaborarlos.

Para la orientación y estandarización en la elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos, y otros, se requiere de una guía que asegure la coherencia, uniformidad y estandarización de los documentos normativos internos que se generen.

La "Guía para la ESTANDARIZACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS Y OTROS INSTRUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS", en adelante, la Guía, identifica los apartados que conforman un Manual de Normas y Procedimientos, principalmente, y facilita el diseño y uniformidad de los documentos normativos de la Institución, adaptando el contenido del documento que corresponda; bajo los criterios de diseño, uniformidad, funcionalidad y actualización permanente.

La *Guía* constituye una herramienta orientadora y normativa, que establece los lineamientos a tener en cuenta para la elaboración, aprobación, difusión, actualización y vigencia de los instrumentos normativos y técnicos de la COPADEH, logrando homogeneidad en el diseño, estructura y estilo.

2. NORMAS Y POLÍTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

- Todos los apartados del documento deberán elaborarse en tipo de letra Verdana, tamaño 10, con excepción del pie de página que se elabora en tamaño 8. En el caso de los formatos o formularios en la sección de anexos, el diseño es libre, sin embargo, siempre debe de llevar el encabezado, pie de página y número de página correspondiente.
- Formato tamaño carta (de 28x21 cm). Los documentos deberán realizarse en hojas tamaño carta; utilizar preferentemente el método de reproducción en una sola cara de las hojas, salvo que el documento sea muy denso.
- Los márgenes deberán ser: superior 2.5 cm, inferior 2.5 cm, izquierda 3 cm, derecha 3 cm.



- Espaciado anterior y posterior 0 con interlineado múltiple 1.15.
- Para el resguardo del documento original, el cual queda en la Unidad de Planificación, se utilizarán hojas movibles, colocadas dentro de hojas plásticas en un cartapacio, por lo que las hojas no se perforarán, todo esto con la finalidad de facilitar su revisión y actualización.
- Las gráficas o cuadros que por necesidad sobrepasen el tamaño carta, serán dobladas hasta que queden tamaño carta. Si las imágenes están en digital, ajustar al tamaño de la hoja.
- Las copias del manual u otro documento de normativa interna, con la copia del acuerdo interno de aprobación, se entregarán en CD o impreso (Copia Dura) únicamente a las dependencias que la dependencia que elaboró el Manual o el documento que corresponda, haya establecido en la lista de distribución. La dependencia responsable tendrá su copia impresa o digital la cual debe ser de fácil acceso para todo el personal de la misma.
- Siempre que aparezcan las siglas COPADEH, aunque la Real Academia permite el uso de acrónimos, que se pueden leer, solo con inicial mayúscula en esta normativa se utilizarán todas mayúsculas. Al respecto, observar que es incorrecto escribir: "... de COPADEH, debe escribirse: "...de **la** COPADEH".
- Se debe cuidar la redacción, puntuación y ortografía en todos y cada uno de los apartados del Manual u otro documento de normativa interna.
- Se contemplan 2 opciones para actualizar o hacer cambios al manual u otros documentos normativos internos: Modificación y una nueva versión.
 - a) Modificación: Abarcará de 1 a 10 páginas.
 - b) Nueva versión: Cuando se modifican más de 10 páginas del documento
- Cambios en el pie de página implicarán una nueva versión del documento, porque abarca todas las páginas.
- Adicionar una página, genera una nueva versión porque implica cambios en la carátula, lista de páginas efectivas, índice y el pie de página (abarca todas las páginas).



- Si la nueva versión se hiciera dentro del año en que entró en vigencia el documento, éste no cambiará de código. Si la modificación fuera hecha en años posteriores, el documento deberá cambiar de código, respetando el correlativo del año en curso.
- Cuando se realiza el original, una modificación o una nueva versión se debe incluir la elaboración o actualización de la matriz "REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES", donde se colocará las páginas elaboradas, o qué páginas se modificaron y el mes y año de la modificación correspondiente. En el caso que sea modificación de algunas páginas, el resto del documento se conservará inalterable, se mantiene la misma Versión y el mes y año de cuando se elaboró esa versión vigente tampoco, se modifica el pie de página, el Acuerdo Interno que aprueba la modificación de página hará referencia solo a la o las páginas modificadas, en el entendido que todo lo demás permanece inalterable. **El mes y año de modificación queda registrado únicamente en esta matriz** (se muestra el ejemplo en la página 14).
- La fecha exacta de la elaboración, modificación o nueva versión es la que queda registrada en el Acuerdo Interno que aprueba el documento.

3. NORMAS PARA APROBACIÓN Y DIFUSIÓN:

- Los manuales deben quedar integrados de acuerdo a lo establecido en esta guía: portada, carátula, índice o contenido, introducción, cuerpo principal, matrices de procedimientos, flujogramas, anexos, entre otros.
- Se señalará en un recuadro, en la carátula el nombre y puesto de la persona responsable de la elaboración (Director, Jefe, Asesor, Coordinador), del diseño y estructuración (Jefe de la Unidad de Planificación), de la revisión (Director, Jefe, Asesor, Coordinador) además que siempre se registra la revisión del Jefe de Asuntos Jurídicos.
- Los documentos normativos deben ser aprobados por medio de Acuerdo Interno, firmado por el Director Ejecutivo, o el Encargado del Despacho a excepción de las instrucciones por escrito que podrán llevar únicamente el visto bueno de la autoridad superior.
- La Unidad de Asuntos Jurídicos, revisará el manual u otro documento de normativa interna, principalmente en lo relacionado con la base legal y normativa relacionada, así como otros aspectos que considere susceptibles de corrección. Firmará y sellará



la carátula, en uno de los apartados de “revisado”, si está conforme, o emitirá las observaciones pertinentes para ser corregidas y cuando estas sean subsanadas se podrá emitir el Acuerdo Interno de aprobación.

- Cuando se trate de las Unidades que dependen del Despacho Superior, el Jefe de Asuntos Jurídicos rubricará todas las hojas de los manuales o documentos de normativa interna, ya revisados y en gestión de aprobación,
- Los documentos deberán contar con todas las firmas definidas en la carátula, debe contener las rúbricas que se consideren necesarias en la dependencia responsable del documento, sin embargo, como mínimo debe contener 2 rúbricas en todas las hojas del documento, una de las cuales corresponde al Jefe de Planificación y la otra al Jefe o Director de la dependencia responsable, además del sello de “Normativa de Control Interno” que coloca la Unidad de Planificación en todas las páginas.
- Cumplidas las normas y políticas anteriores, el Director Ejecutivo, aprobará el Manual u otro documento de normativa interna por medio de Acuerdo Interno y su cumplimiento será obligatorio.
- El Director Ejecutivo, firmará la carátula, que indica la cantidad de hojas que contiene el manual u otro documento de normativa interna y debe colocarse en la misma el sello de la Dirección Ejecutiva o Encargado del Despacho.
- La dirección, departamento y sus secciones, o unidad dueña del procedimiento, será responsable de la difusión de los documentos dentro de la misma dependencia y al personal o dependencias que por la relación, deban atenderlo. Su socialización puede ser a través de alguno de los medios disponibles para el efecto (Página web LAIP, portal COPADEH, email, copias electrónicas, documentos impresos, reunión, taller etc.).

4. NORMAS Y POLÍTICAS GENERALES

- Para el caso de reglamentos y otras normativas se debe respetar el diseño en lo que sea aplicable, principalmente en la carátula. La estructura será acorde al documento que corresponda y se emplearán los elementos que sean factibles.

5. ESPECIFICACIONES DE DISEÑO Y ESTRUCTURA PARA MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS :

ARCHIVO: UPLANI/MNP y Reglamentos/ Guía para la Estandarización de Manuales de Normas y Procedimientos y otros Instrumentos Normativos Internos	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: OCTUBRE 2023 VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	Página 6 de 33
---	---	----------------



5.1 DISEÑO

5.1.1 CARÁTULA DEL MANUAL:

Se refiere a la portada del Manual o documento normativo, en la cual se anotarán los datos generales de identificación del documento. La carátula debe diseñarse a página entera, de acuerdo con las siguientes consideraciones:

- **Logotipo:** El logotipo vigente de la COPADEH.
- **Clasificación del acceso a la información:** La información tiene diversos grados de sensibilidad. Para ello se debe utilizar un sistema de clasificación de la información para definir un conjunto apropiado de niveles de protección y comunicar la necesidad de medidas de tratamiento especial (De uso Reservado, De uso Público, De Uso Interno, De Uso Restringido, etc. Los Manuales, son de uso Interno, sin embargo, deben publicarse en la página Web de la institución en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública y cualquier otra legislación vigente que lo indique.
- **Fecha de vigencia:** Indica el mes y año en el que entra en vigencia el documento normativo, sin embargo, el documento de aprobación sí indicará la fecha específica en que entra en vigencia.
- **Código:** Siglas de la institución, seguido por siglas de la dirección, departamento o unidad donde se utiliza el documento, seguido de las siglas del tipo de manual (MNP), del número que le corresponde correlativo de manuales y por último, el año en que se elaboró el manual. La estructura del código debe ser bajo las consideraciones expuestas en el anexo 1
- **Versión:** contendrá si es la versión Original, Versión 1 del Original, Versión 2 del original etc.
- **Página:** Número de página y número total de páginas que conforman el documento normativo. El número total de páginas considerará hasta la sección de anexos.
- **Alcance:** Direcciones, departamentos y sus secciones o unidades que deben aplicar o conocer lo establecido en el manual.
- **Título del documento:** Indica el nombre específico de la normativa .




- **Nombre y firma** de las personas responsables de su elaboración, estructuración y diseño, revisión y aprobación:
- **Fecha:** Indica el mes y año en el que se realizó la última modificación al documento.
- **Elaborado por:** Campo en donde se indicará el nombre, cargo y firma de los responsables de la elaboración del documento.
 - **NOTA.** – Cuando el documento sea elaborado por varias unidades o personas, los nombres serán especificados uno debajo del otro pero la carátula no debe sobrepasar el tamaño de 1 hoja
- **Diseñado y Estructurado por:** Campo que identificará el nombre del jefe de la Unidad de Planificación en atención que es donde se establecen los lineamientos de elaboración de los manuales o normativa interna.
- **Revisado por:** Campo que identificará el nombre, cargo y firma de la persona o las personas que revisarán el documento, previo a su aprobación.
- **Aprobado por:** Campo que identificará el nombre, cargo y firma de la máxima autoridad de la COPADEH.
- **Pie de Página:**

Archivo: Se indica la ruta donde se encuentra el archivo digital en Word, en la Unidad de Planificación en la computadora del o la Jefe y de él o la Analista de Planificación Institucional.

Última Actualización: Mes y año en el que se realizó la última modificación al documento para su aprobación y la versión correspondiente.

Página: Número de página del total de páginas.



	GUÍA PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS Y OTROS INSTRUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS	DE USO INTERNO
---	---	---------------------------

Ejemplo de carátula:

**Logotipo
Institucional**

Clasificación de información

**Título del
documento**

**Elaboración, revisión
y autorización**

Logo vigente de la Comisión COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS -COPADEH-				
DE USO INTERNO	CÓDIGO: COPADEH-MNP-DRRH -001-2023	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	FECHA DE VIGENCIA: OCTUBRE 2023	PÁGINA: 1 de 40
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS				
ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA	
ELABORADO POR:	LCDA. INGRID CHAVALOC/JEFE DE RECURSOS HUMANOS		OCTUBRE 2023	
DISEÑADO ESTRUCTURADO POR:	LCDA. MARITZA JEANETTE ALVAREZ / JEFE DE PLANIFICACIÓN			
REVISADO POR:	LIC. RENÉ GARCÍA SALAS/JEFE DE ASUNTOS JURIDICOS		OCTUBRE 2023	
APROBADO POR:	DOCTOR RAMIRO ALEJANDRO CONTRERAS ESCOBAR/DIRECTOR EJECUTIVO		OCTUBRE 2023	

5.1.2 CABECERA DE PÁGINA:

- La cabecera deberá considerarse a partir de la segunda página. En la cabecera se deberá indicar el logotipo vigente de la COPADEH, el nombre del documento y la clasificación del tipo de información.

Ejemplo encabezado de página:

LOGOTIPO	GUÍA PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS Y OTROS INSTRUMENTOS NORMATIVOS	DE USO INTERNO
ARCHIVO: UPLANI/MNP y Reglamentos/ Guía para la Estandarización de Manuales de Normas y Procedimientos y otros Instrumentos Normativos Internos	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: OCTUBRE 2023 VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	Página 9 de 33



5.1.3 PIE DE PÁGINA:

- En el pie de página se describe la ruta del archivo en formato editable en la Unidad de Planificación, fecha de la última actualización y el número de página.

Ejemplo pie de página:

ARCHIVO: UPLANI/Escritorio /COPADEH/2023/MNP y REGLAMENTOS/Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Planificación	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: JULIO 2023 VERSIÓN 2 DEL ORIGINAL	Página 21 de 155
--	--	------------------

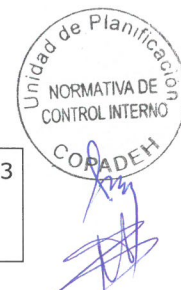
5.2 ESTRUCTURA

ÍNDICE

1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL
2. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS
3. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES
4. INTRODUCCIÓN
5. INFORMACIÓN GENERAL
6. ACRÓNIMOS
7. BASE LEGAL
8. NORMATIVA RELACIONADA
9. OBJETIVOS
10. GENERALIDADES
11. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL
12. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN
13. POLÍTICAS GENERALES
14. RESPONSABILIDADES
15. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS
16. ANEXOS

La misma numeración debe observarse en el contenido del Manual.

ARCHIVO: UPLANI/MNP y Reglamentos/ Guía para la Estandarización de Manuales de Normas y Procedimientos y otros Instrumentos Normativos Internos	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: OCTUBRE 2023 VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	Página 10 de 33
---	--	-----------------



5.2.1 ÍNDICE O CONTENIDO DEL MANUAL:

- Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento. Enumera el contenido del manual, para que el lector pueda ir directamente al contenido de su interés.
- Deben aparecer de forma ordenada los nombres o denominaciones de los diferentes apartados que conforman el Manual, con el propósito de homogeneizar el contenido de estos instrumentos de apoyo de las diversas áreas de la COPADEH.

Ejemplo de índice:

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		DE USO INTERNO
INDICE		
1. CARÁTULA DEL MANUAL:	3
2. ÍNDICE O CONTENIDO DEL MANUAL:	7
3. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL:	9
4. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS	10
5. REGISTRO O CONTROL REVISIONES	10
6. INTRODUCCIÓN	11
7. INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES O CONCEPTOS)	12
8. ACRONIMOS	12
9. BASE LEGAL	13
10. NORMATIVA RELACIONADA	14
11. OBJETIVO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	15
General	16
Específicos	16
12. GENERALIDADES DEL MANUAL	16
13. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	17
14. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN	17
15. POLÍTICAS GENERALES DEL MANUAL (O NORMAS DE OPERACIÓN)	18
16. RESPONSABILIDADES	19
17. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES)	20
18. DIAGRAMA DE FLUJO	21
19. MATRICES DE PROCEDIMIENTOS	21
20. ANEXOS	21

5.2.2 LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL:

Refiere a las direcciones, departamentos o unidades a las que la dependencia responsable del manual o documento de normativa internase indica hacer entrega de una copia del documento referido. Básicamente es una lista con los nombres de las unidades

<p>ARCHIVO: UPLANI/MNP y Reglamentos/ Guía para la Estandarización de Manuales de Normas y Procedimientos y otros Instrumentos Normativos Internos</p>	<p>ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: OCTUBRE 2023 VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL</p>	<p>Página 11 de 33</p>
--	--	------------------------



organizacionales, el puesto de la persona responsable que recibe el manual en formato físico y electrónico para su uso o resguardo, a estas se les denomina copias controladas, porque aparece en el documento y son a las que la Unidad de Planificación hará entrega. Otras copias que se desee remitir lo hará la dependencia responsable como lo estime necesario.

Ejemplo:

El Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Recursos Humanos de la COPADEH es distribuido de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	PUESTO	TIPO DE DOCUMENTO
Departamento de Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	Copia
Unidad de Auditoría Interna	Jefe de Auditoría Interna	Copia
Unidad de Planificación	Jefe de Planificación	Original
Subdirección Ejecutiva	Subdirector Ejecutivo	Copia
Dirección Ejecutiva	Director Ejecutivo	Copia

Este Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la COPADEH y ha consignado un ejemplar original para su resguardo en la Unidad de Planificación y copia del original en forma física de acuerdo a la lista que antecede.

El Manual y sus copias deben mantenerse en un lugar accesible para rápida consulta y debe promoverse su divulgación verbal y escrita entre el personal subordinado.

5.2.3 LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

Es una lista en la que se enumera cada una de las páginas del manual, no debe faltar ninguna del correlativo total. En el espacio "sección o parte" se anota el primer título que aparezca en la página, luego en la siguiente se coloca el primer título que aparezca, de no encontrarse ningún título, se pone el título de la página anterior, no importa que el título se repita tantas veces como sea necesario, lo importante es que aparezca el número de todas las páginas y cada página una sola vez. Se indica además si se trata de la versión original u otra. En esta página no se modifica la columna de la versión si ha

<p>ARCHIVO: UPLANI/MNP y Reglamentos/ Guía para la Estandarización de Manuales de Normas y Procedimientos y otros Instrumentos Normativos Internos</p>	<p>ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: OCTUBRE 2023 VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL</p>	<p>Página 12 de 33</p>
--	--	------------------------



[Handwritten signature in blue ink]

sufrido modificación de algunas páginas, además debe colocarse el mes y año de la versión correspondiente. Se registra únicamente en el apartado de "Registro y Control de Revisiones"

Ejemplo:

2. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

SECCIÓN Y/O PARTE	PÁGINA No.	VERSIÓN	FECHA
Carátula	1	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Índice	2	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Lista de distribución del manual	3	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Lista de páginas efectivas	4	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Lista de páginas efectivas	5	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Lista de páginas efectivas	6	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Lista de páginas efectivas	7	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Información General	8	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Información General	9	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Base Legal	10	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Normativa Relacionada	11	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Normativa Relacionada	12	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Objetivos	13	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Actualización del Manual	14	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Normas Generales de Adquisiciones y Contrataciones	15	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Normas Generales de Adquisiciones y Contrataciones	16	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Normas Generales de Adquisiciones y Contrataciones	17	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Normas Generales de Adquisiciones y Contrataciones	18	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Responsabilidades	19	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Descripción de Procedimientos	20	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Descripción de Procedimientos	21	Versión 1 del Original	MARZO 2023
Descripción de Procedimientos	22	Versión 1 del Original	MARZO 2023



5.2.4 REGISTRO O CONTROL REVISIONES

Es una lista que permite el control y el detalle de las revisiones que generan modificaciones o nuevas versiones. Indicará qué páginas de las revisadas fueron modificadas, más de 10 se refieren a una nueva versión. Se describirá de forma sucinta la versión, qué fue lo que se modificó, si es una nueva versión se omite indicar cuáles fueron los cambios; se coloca mes y año de revisión y en la última columna se coloca el puesto del Jefe o Director que realizó la modificación / el puesto o cargo de quien revisó la modificación según sea el caso. Cuando se elabore el documento en este numeral se dejará suficiente espacio para ir ampliando la matriz, se puede dejar sin utilizar el resto de la página donde se encuentre esta matriz para que esto no genere un cambio que aumente el número de páginas en el caso de las modificaciones.

Ejemplo:

5.2.5 REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES

No.	PÁGINA(S) REVISADA(S)	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	REVISADO POR
1	Todas	Original	Elaborado	AGOSTO 2021	JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS
2	Todas	1 del original	Actualización a todo el manual	DICIEMBRE 2022	JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS
3	5,6 y 7	1 del original	p. 5 Se actualizó legislación p. 6 Se corrigió la palabra x p. 7 Se amplió descripción	JULIO 2023	JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS

(ejemplo de espacio libre)

5.2.6 INTRODUCCIÓN

- Descripción breve del contenido del Manual, antecedentes de la dirección, departamento o unidad que lo lleva a cabo.
- Es una exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización.
- La introducción es escrita por el mismo autor y, como su nombre indica, introduce el tema.

5.2.7 INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES O CONCEPTOS)

- Glosario de términos o lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales, que sirven de apoyo para su uso o consulta.
- Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el manual o en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación del mismo, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.
- En los casos que la definición se extraiga de otro documento se debe citar la fuente en cada una de las definiciones de preferencia como se cita en las Normas Apa vigentes, lo que generaría elaborar el detalle de referencias, sin embargo lo relevante es que se cite la fuente y quede claro a quién pertenece la definición o de donde se obtuvo puede ser el link si se encontró en internet.

5.2.8 ACRÓNIMOS

- Abreviaturas o siglas de carácter técnico que se emplean en el manual o en el procedimiento, las cuales requieren establecer su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.



- El acrónimo puede ser una sigla que se lee como una palabra o un vocablo formado al unir parte de dos palabras. Este tipo de acrónimos funden dos elementos léxicos. Si el acrónimo puede leerse en una palabra y tiene cinco letras o más, se puede colocar solo la letra inicial en mayúscula, o colocar todo con mayúscula.
- En el caso de las dependencias de la COPADEH se deben colocar los acrónimos o siglas que les identifican que están aprobadas con acuerdo interno.

Ejemplo:

Los acrónimos empleados en este manual de la COPADEH tienen el significado siguiente:

CONRED	Coordinadora Nacional para la reducción de desastres.	COPADEF	Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos
SEGEPLAN	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia	CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
DTP	Dirección Técnica del Presupuesto	MP	Ministerio Público
OJ	Organismo Judicial	CSJ	Corte Suprema de Justicia
CODISRA	Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo contra los Pueblos Indígenas en Guatemala.	MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores.
UPLANI	Unidad de Planificación	SICOIN	Sistema de Contabilidad Integrada

5.2.9 BASE LEGAL

- Detalla la relación de documentos normativos internos y externos, emitidos por algún organismo regulador, que deberán ser considerados en la definición y ejecución de las actividades que conforman el procedimiento. Se refiere a las Leyes, Reglamentos, Acuerdos o Resoluciones relacionados al quehacer de la dependencia y los propios de la Institución según corresponda.

- Se deberá identificar la relación de los ordenamientos o normas jurídicas que fundamentan el manual o bien el procedimiento. Se recomienda ordenar las disposiciones jurídicas según su jerarquía:
 - a) Constitución de la República
 - b) Leyes
 - c) Reglamentos
 - d) Acuerdos
 - e) Acuerdos Internos
 - f) Lineamientos.
 - g) Oficios.
 - h) Circulares.

- La relación deberá ser mostrada en dos columnas:

Entidad (Organismo regulador): Nombre del organismo que emite el documento. Para el caso de normas internas el organismo regulador será la unidad que las generó.

Documento: Código o número de referencia del documento, título o una breve descripción de su contenido.

Ejemplo:

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea Nacional Constituyente	<ul style="list-style-type: none"> ● Constitución Política de la República de Guatemala



<p>Congreso de la República de Guatemala</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 101-97 Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas • Acuerdo Gubernativo No. 540-2013 Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas • Decreto 31-2002 Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y sus reformas. • Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas Acuerdo Gubernativo No. 96-2019 y sus Reformas (Acuerdo Gubernativo No. 148-2022). • Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto 114-97 y sus reformas
<p>Presidencia de la República</p>	<p>Acuerdo Gubernativo No. 100-2020 Acuerdo Gubernativo No. 306-2022 Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas Acuerdo Gubernativo No-96-2019 y sus Reformas.</p>
<p>Contraloría General de Cuentas</p>	<p>Acuerdo No. A-039-2023 que aprueba Las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental</p>
<p>SEGEPLAN Y MINFIN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos Generales de Planificación • Normas de Formulación Presupuestaria • Normas de Cierre

5.2.10 NORMATIVA RELACIONADA

- Incluye párrafos breves de artículos, numerales, incisos y otros, relativos a lineamientos de carácter obligatorio que regulan o determinan las actividades referidas en los procedimientos; los cuales deben estar fundamentados en el marco jurídico-administrativo (Leyes, reglamentos, regulaciones, acuerdos, circulares, manuales, etc., citadas en la base legal) correspondientes a la COPADEH.

Ejemplo:

- a. La normativa que regula los procesos relativos a la gestión de personal, así como la gestión financiera y administrativa en la COPADEH comprende:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA

<p>ARCHIVO: UPLANI/MNP y Reglamentos/ Guía para la Estandarización de Manuales de Normas y Procedimientos y otros Instrumentos Normativos Internos</p>	<p>ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: OCTUBRE 2023 VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL</p>	<p>Página 18 de 33</p>
--	--	------------------------



Capítulo II
Derechos Sociales
Sección Novena. Trabajadores del Estado

Artículo 108. Régimen de los trabajadores del Estado. Las relaciones del Estado y sus entidades descentralizadas o autónomas con sus trabajadores se rigen por la Ley de Servicio Civil, con excepción de aquellas que se rijan por leyes o disposiciones propias de dichas entidades.

Los trabajadores del Estado o de sus entidades descentralizadas autónomas que por ley o por costumbre reciban prestaciones que superen a las establecidas en la Ley de Servicio Civil, conservarán ese trato.

Artículo 183. (Reformado por el artículo 17 del Acuerdo Legislativo 18-93) Funciones del Presidente de la República. "Son funciones del Presidente de la República: **Literal e)** Sancionar, promulgar, ejecutar y hacer que se ejecuten las leyes, dictar los decretos para los que estuviere facultado por la Constitución, así como los acuerdos, reglamentos y órdenes para el estricto cumplimiento de las leyes, sin alterar su espíritu".

LEY DE SERVICIO CIVIL

Decreto 1748

Título I
Capítulo Único
Disposiciones Generales

Artículo 2. Propósito. El propósito general de esta ley, es regular las relaciones entre la Administración Pública y sus servidores con el fin de garantizar su eficiencia, asegurar a los mismos justicia y estímulo en su trabajo y establecer las normas para la aplicación de un sistema de administración de personal.

5.2.11 OBJETIVO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

- a. Es el **¿Qué?** de la norma y el procedimiento, define el propósito que se espera alcanzar con la formulación del documento. Es una definición clara del proceso. Serie de procesos o actividades sobre el cual se relaciona la norma o el procedimiento.
- b. Es una explicación del propósito que se pretende cumplir con las políticas, y/o procedimientos, que describe el fin que se pretende alcanzar al aplicar el procedimiento correspondiente.
- c. Deberá iniciar con un verbo en infinitivo y, en lo posible, evitar en la redacción el uso de gerundios y adjetivos calificativos, así como abreviaturas.



- d. Su contenido deberá expresar ¿Qué se hace?, ¿Para qué se hace?
- e. Los manuales de normas y procedimientos por lo general tienen como objetivos:
- Uniformar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria;
 - Simplificar la responsabilidad por fallas o errores;
 - Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia;
 - Reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.
 - Facilitar la inducción para el personal de nuevo ingreso.
- f. Se debe colocar el objetivo general, así como los objetivos específicos que originan el manual, la norma y/o el procedimiento.

Ejemplo:

General

- Presentar en forma ordenada y sistemática las normas y los procedimientos llevados a cabo por el departamento de Recursos Humanos, con la finalidad de formalizar y agilizar los trámites recurrentes que se realizan, así como también ofrecer a la misma un instrumento que indique la forma de hacer las actividades y facilite en un momento determinado la verificación de los pasos correctos a seguir para el cumplimiento de las funciones, de igual forma se quiere garantizar la continuidad de los procedimientos.

Específicos

- Servir de guía didáctica para ratificar los conocimientos de los funcionarios de la COPADEH en los diferentes cargos, en lo relativo a la elaboración de manuales administrativos, y de normas y procedimientos.
- Eliminar la repetición de trámites innecesarios.
- Servir de herramienta de consulta y capacitación para el personal de la dirección, departamento o unidad de que se trate.



5.2.12 GENERALIDADES DEL MANUAL

- Define particularidades del manual, como debe ser interpretado, o toda consideración o aspecto que debe tenerse en cuenta con el contenido o estructura del manual para su mejor interpretación.
- Es una guía para que el lector pueda recorrer el documento y/o el procedimiento.
- Acá puede explicarse también aspectos que dan origen a un tema específico del manual o un manual especializado que no hay en otras instituciones por la especificidad de la actividad etc.
- Es el espacio donde puede colocarse información necesaria que no va en otras secciones.

Ejemplo:

- El presente Manual del Normas y Procedimientos (MNP), brinda una descripción de las normas, procesos y procedimientos del Departamento de Recursos Humanos de la COPADEH.
- Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente Manual, se aplican al control de la gestión de personal, la cual es responsabilidad de la COPADEH.
- Para el cumplimiento del objetivo del manual, es necesario que este instrumento administrativo esté debidamente validado con las firmas de los responsables de elaboración, revisión y autorización; y que posteriormente sea socializado al interior de la Institución. Esto permitirá al personal enterarse y empoderarse de sus responsabilidades como parte activa del proceso.
- El Manual de Pagos de medidas de reparación es en cumplimiento a lo que establece el Sistema Interamericano de Derechos Humanos...

5.2.13 ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

- Define las circunstancias o momentos en los que el manual debe ser revisado.

Ejemplo:

- Este documento debe ser discutido, aceptado y/o modificado por el personal que aplicará los procedimientos, que, de una forma u otra, van a verse obligados a someterse a lo que en él se dispone con la aprobación posterior del Despacho Superior, éste entrará en vigencia.



- En principio el manual será revisado y actualizado cada año, o se actualizará cuando se presenten circunstancias que recomiendan o justifican su modificación o una nueva versión.
- Para facilitar su actualización las páginas del manual serán intercambiables:
- Se distinguirán dos opciones modificación y revisión, la revisión supondrá una nueva edición. La modificación afectará a algunos de los puntos tratados en el manual (de una a diez páginas); cuando haya un número mayor de páginas modificadas se procederá a una nueva edición.
- Las modificaciones podrán ser por iniciativa del Despacho Superior, la Unidad de Planificación o las dependencias involucradas en los procedimientos razonando y justificando sus causas lo que será evaluado para ver su viabilidad.
- Cualquier modificación debe ser aprobada por la Dirección Ejecutiva mediante Acuerdo Interno.

5.2.14 ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

- Es la esfera de acción que cubren las políticas y los procedimientos contenidos en el manual.
- Es el **¿hasta dónde?**, se deberá definir qué tan lejos llega el procedimiento, identificando a quiénes afecta, a quienes incluye dentro o fuera de la organización.
- Es una descripción del alcance de la actividad, incluyendo cualquier posible restricción. Indica la(s) dirección(es) departamento(s) o unidad (es) que deberá(n) aplicar lo establecido en el documento normativo.

Ejemplo:

- a. La política, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente Manual, se aplican al control y vigilancia del cumplimiento de los controles internos del Departamento de Recursos Humanos, lo cual es responsabilidad de la COPADEH.
- b. El contenido del presente documento es aplicable a los empleados y funcionarios de las direcciones en general y del Departamento de Recursos Humanos de la COPADEH, que desarrollan actividades administrativas y operativas, dentro y fuera de sus instalaciones, en las sedes regionales en todo el territorio guatemalteco.
- c. El manual también es aplicable a:(Ej.)
 - Todos aquellos que desarrollan actividades relacionadas con la gestión de personal, gestión financiera, fiscalización, vigilancia, seguridad operacional, seguridad física y operaciones en las oficinas de la COPADEH, así como de las sedes regionales en el territorio guatemalteco.



5.2.15 POLÍTICAS GENERALES DEL MANUAL O NORMATIVA INTERNA

- En esta sección se incluirán los criterios o lineamientos generales de acción, o conjunto de parámetros, que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participen en los procedimientos.
- Deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones que se derivan de la operación de los procedimientos y las referidas por las Normas de control interno de la Contraloría General de Cuentas vigentes.
- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que éste no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.
- Básicamente son guía necesaria para el desarrollo de las acciones, indicando los límites generales dentro de los cuales se llevarán a cabo las actividades. Es conveniente que las normas de operación se definan con la mayor claridad posible y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternas o casos habituales, que puedan presentarse en el desarrollo del procedimiento. Las políticas generales deberán:
 - Tener una redacción clara en tiempo futuro o imperativo si corresponde, debe, deberá;
 - De exclusividad directa para el procedimiento;
 - Aclarar el nombre del área responsable de cada una de las normas.

5.2.16 RESPONSABILIDADES

- Acuerdo de creación de Unidad, Departamento o Dirección.



- Descripción de las unidades administrativas, financieras o técnicas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.
- Es el **¿quién hace qué del procedimiento?** (Responsable). Define los puestos/áreas responsables de su revisión y actualización.
- Determinación de quién o quiénes deben ejecutar, dirigir, administrar, verificar, aprobar, etc., una tarea o labor. Se debe especificar en detalle el responsable de cada operación dentro del proceso: Responsable de mantenimiento, de la supervisión, etc.

Ejemplos:

- > **Jefe de Recursos Humanos:** Es responsable de ejercer plenamente la gestión del recurso humano de la Institución de acuerdo con la Ley de Servicio Civil, reglamentos y normas emitidas por el Estado de Guatemala; así como conforme a la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.
- > **Analista de Recursos Humanos:** Encargado de llevar a cabo los procesos necesarios para la actualización del manual, y capacitar al personal en su uso.

5.2.17 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES)

1. Es la narración cronológica y secuencial de cada paso y cada una de las actividades u operaciones que se tengan que realizar para integrar o llevar a cabo el procedimiento. Se formularán mediante frases breves, claras y sencillas; definiendo:

¿**Quién lo hace?** (responsable);

¿**Cómo lo hace?** (Descripción de la actividad);

¿**Cuándo lo hace?** (especificar al inicio periodicidad, anual, semestral, cuatrimestral y otros); y

¿**Con qué debe efectuarse?** (Forma o documento).

2. Debe ser una presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consiste, cuándo, cómo, dónde, con qué; señalando los responsables de llevarlas a cabo.

3. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

4. Cada una de las actividades del procedimiento deben enlazarse con la siguiente; esto es, que la última acción que se mencione dentro de una actividad se vea reflejada al inicio de la siguiente actividad.

5. La descripción de cada actividad se iniciará conjugando un verbo en tiempo presente del modo indicativo y en tercera persona del singular, por ejemplo: Recibe, requiere, elabora, envía, entrega, revisa, analiza, orienta, aprueba, dictamina, archiva, etc. Ejemplo:

"Revisa documento", "Elabora oficio", "Traslada formulario".

6. Cada actividad debe dividirse en el número de acciones que se consideren necesarias, siempre y cuando sean lógicas, claras y no confunda al lector. Ejemplo:

"Elabora oficio en original y tres copias, recaba firma de autorización, sella, pone folio y envía a la Dirección ...".

7. Para elaborar el procedimiento debe seguirse el orden siguiente:

Numeración: Se numerarán en forma correlativa cada uno de los pasos que se van a describir en el campo de actividades.

Responsables: Las personas o servidores públicos que llevarán a cabo la ejecución de las actividades, considerando el nivel jerárquico.

Actividades: Se enumerarán en forma consecutiva cada una de las actividades que conforman el procedimiento.

Decisiones: Cuando exista un paso que genera una decisión con dos opciones a elegir en el desarrollo del procedimiento, se deberá anotarla en el mismo paso la condición o pregunta que la origina, indicando ante cada



alternativa a que paso se dirige. Las actividades que se derivan de cada una de ellas se escriben en pasos adicionales según corresponda (ver el ejemplo de la página 25).

Formatos o formularios: Se deberán mencionar los formatos o formularios vigentes que se deriven del procedimiento, y anexarlos deberán ser claros y sencillos para facilitar su comprensión, si se considera necesario pueden agregarse instructivos.

Nota. Para aquellos casos en los que un procedimiento se enlace con otro, deberá indicarse el título del procedimiento antes, si este lo precede, o inmediatamente después si es posterior a la actividad, para referencia o consulta.

8. Para la descripción del procedimiento se deberá realizar un análisis, que consistirá en el estudio de cada uno de los elementos de información o grupo de datos que se integran, con el propósito de un diagnóstico que refleje la realidad operativa de la dirección. Para analizar la información recabada es conveniente responder a los siguientes cuestionamientos:

- **¿Qué trabajo se hace?:** Preguntarse por la naturaleza o tipo de labores que se realizan en una dirección específica de la COPADEH y los resultados que se obtienen de estos;
- **¿Quién lo hace?:** Qué áreas o puestos intervienen, así como sus aptitudes y actitudes para la realización del trabajo;
- **¿Cómo se hace?:** Métodos y técnicas aplicadas para realizar las tareas o el trabajo y la manera en que han sido adoptadas en el área (Dirección, departamento o Unidad) dueña del proceso y encargada de ejecutar el procedimiento.
- **¿Cuándo se hace?:** Información sobre la aplicabilidad del procedimiento, anual, semestral, cuatrimestral y otros.
- **¿Dónde se hace?:** Identificar el área donde se ejecuta el trabajo.
- **¿Por qué se hace?:** Debe justificarse la existencia del procedimiento; para identificar con esto, aquello cuyo desarrollo no tiene objeto.



5.2.17 MATRICES DE PROCEDIMIENTOS

- a. Descripción del procedimiento, en donde se muestra una matriz en la que se describe en forma detallada y secuencial, las actividades a desarrollar, los responsables, refiriéndose al cargo o puesto y los formatos utilizados en cada una de ellas.

- b. Cada página en donde se muestre la matriz de descripción del procedimiento deberá tener un encabezado que indique lo siguiente:
 - **No.** (Primera Columna): Campo en donde se registrará la numeración correlativa de las actividades a llevar a cabo.

 - **Responsable** (Segunda Columna): Campo en el que se registrará el cargo o la unidad orgánica responsable de realizar las actividades detalladas en la tercera columna.

 - **Descripción de la actividad** (Tercera Columna): Campo en el que se describirá en forma detallada las actividades que forman parte del procedimiento. La redacción de este campo deberá ser en tercera persona.

- c. El detalle de la descripción depende de la complejidad del trabajo y de los métodos usados, de las habilidades y capacitación necesarias para el personal que lleva a cabo la actividad. Esta sección no aplica para el caso de manuales de Organización, Funciones y Responsabilidades, de puestos o de Políticas, ni otra normativa porque son procedimientos que solo se incluyen en un manual de normas y procedimientos.


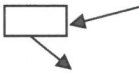


Ejemplo de matriz:





No.	Responsable	Actividad
1.	Interesado	Solicita emisión de carnet a la Dirección de Recursos Humanos.
2.	Asistente	Atiende al solicitante y Verifica si la persona labora para la Institución Si labora sigue paso 4, No labora para la COPADEH, sigue paso 3
3.		Informa al interesado que no procede. Fin del procedimiento.



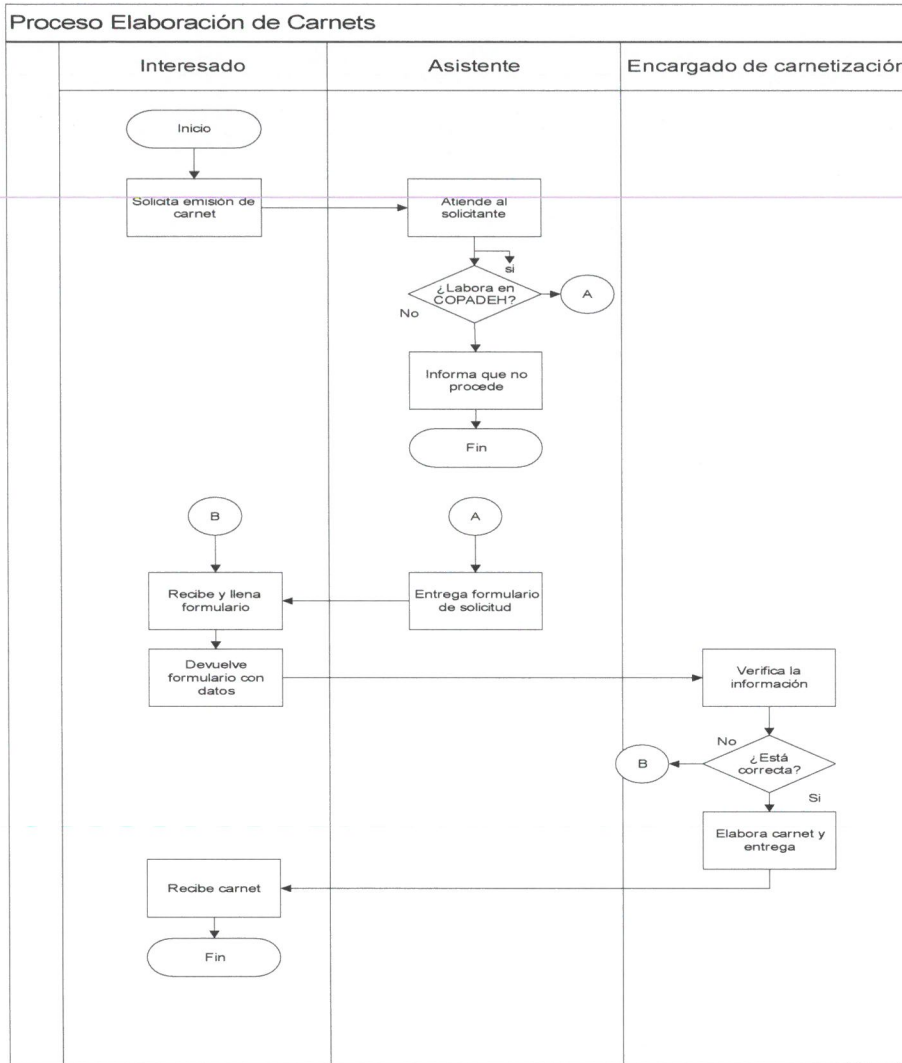
4.		Entrega formulario de solicitud.
5.	Interesado	Recibe y llena solicitud con sus datos y los requeridos en ella.
		Devuelve formulario con los datos
6.	Encargado del Área de Gafetes	a. Recibe y revisa solicitud; No está correcta, regresa a paso 6; Está correcta, sigue paso 10.
7.		Elabora carnet y entrega
8.		Recibe carnet
10.	Fin del procedimiento	

5.2.17 B DIAGRAMA DE FLUJO

- a. Es la representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas, financieras u operativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso.
- b. Esta sección no aplica para el caso manuales de Organización, Funciones y Responsabilidades, o de Políticas.
- c. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brindan una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión.
- d. Para cada procedimiento se deberá elaborar un diagrama de flujo en Microsoft Visio, y se deberán seguir las siguientes reglas:
 - Emplear símbolos y/o gráficos simplificados;
 - Comenzar o terminar de diagramar utilizando el símbolo de inicio/fin; 
 - No se deben mezclar en un mismo símbolo varias líneas de entrada y salida; 
 - No debe haber más de una línea de unión entre dos símbolos; 
 - Puede haber dos líneas de entrada a un símbolo, únicamente cuando se deriva de una decisión, pero no puede tener más de una salida.
 - Solo el símbolo de decisión puede tener hasta tres (3) líneas de salida; 

- Las líneas de unión deben representarse mediante líneas rectas; ▼ 
- Los símbolos deben mantener uniformidad en su tamaño, color y estilo de letras;
- El diagrama seguirá el flujo de arriba hacia abajo, se clasificará por columnas de acuerdo a cada área responsable. Se utilizará el diagrama tabular.
- Los rectángulos en los que se asientan las actividades deberán ser del mismo tamaño; 
- Es aconsejable no sentar textos demasiado grandes. La redacción del símbolo de actividad debe ser mediante frases breves y sencillas, para que su comprensión sea clara, cuidando de que permanezca asentado en el recuadro, únicamente las acciones relevantes;
- El nombre del procedimiento debe aparecer exactamente igual en su denominación tanto en el procedimiento narrativo como en la matriz del procedimiento y el diagrama de flujo.
- Se deberán ocupar tantas hojas como sean necesarias;
- Cuando el flujo es continuo y termina la hoja, se debe utilizar el símbolo de conector de página indicando a la secuencia; 1,2,3, 
- Si hay necesidad de conectar alguna actividad con otra actividad se deberá emplear el conector de actividad indicando la relación A,B,C. 

Ejemplo de diagrama de flujo (Flujograma):



6. ANEXOS

- Los documentos que apoyan el Manual de Normas y Procedimientos –MNP –, u otros Manuales o documentos complementarios, se deben adjuntar como anexo.
- Los anexos detallan los formatos o reportes que son generados durante el desarrollo de algún procedimiento. En caso de formatos que deban ser llenados



por el cliente (Interno o externo) es indispensable adjuntar la descripción del mismo

- Normalmente contienen información complementaria que describe los métodos que las direcciones, departamentos o unidades usarán para cumplir con la gestión administrativa, financiera, técnica, con los requerimientos de otras unidades administrativas, o con los programas o actividades de la COPADEH. Se deberán incluir tantos anexos como sea necesario, a fin de agilizar la comprensión de los procesos que deberán llevarse a cabo.
- Se entiende como información complementaria a las referencias o datos de apoyo en las actividades del procedimiento, como:

Tablas de equivalencias;
 Calendarios o programación de eventos;
 Información técnica (Planos, formatos, diagramas, fotos, etc.)

- En el manual de normas y procedimientos se deberán incluir los modelos de formularios, oficios o documentos oficiales, mediante los cuales se da resolución de trámites de servicios al público usuario.
- Las formas impresas que se utilizan en un proceso o procedimiento, se adjuntarán como apéndices o anexos. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

Ejemplos:

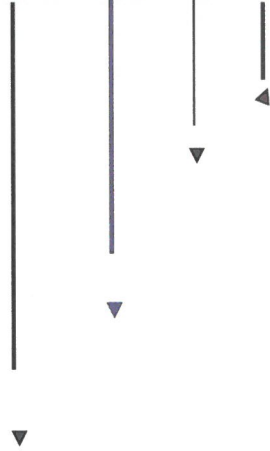
- Anexo 1:** Estructura de códigos de los documentos normativos.
Anexo 2: Simbología del diagrama de flujo.



ESTRUCTURA DE LOS CÓDIGOS DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS

Los documentos normativos serán codificados mediante la siguiente estructura:

Entidad - AAA - XXX - 2023



Año de emisión

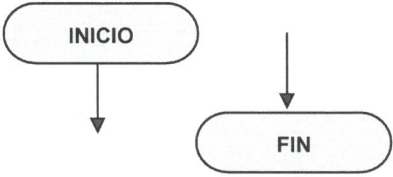
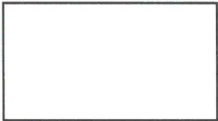
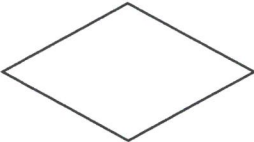
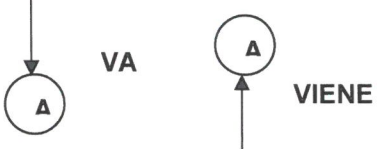



Número del manual, número correlativo del documento normativo, **el cual empieza con 001 cada año.**

Tipo de documento (MA, MOF, MNP, MPOL, etc.);y

Nombre de la entidad, dirección, departamento o sección dueña del documento. (COPADEH/DRRHH, etc.)

- Manual Administrativo (MA)
- Manual de Organización y Funciones (MOF).
- Manual de Normas y Procedimientos (MNP).
- Manual de Funciones y Responsabilidades (MFR)
- Manual de Políticas (MPOL).
- Manual de Usuario (MUS).

SIMBOLOGÍA ANSI, BÁSICA PARA EL DIAGRAMA DE FLUJO

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>Inicio o Fin: Marca el inicio / fin de un procedimiento.</p>
	<p>Proceso: Presenta actividades de cualquier índole.</p>
	<p>Decisión: Se utiliza para representar la toma de decisiones con sus posibles alternativas. Si / No</p>
	<p>Conector de línea: conecta una acción con otra dentro de la misma página.</p>
	<p>Conector de página: conecta una acción con otra dentro de páginas diferentes.</p>
	<p>Conector: Flecha de curso del proceso, indica la secuencia a seguir.</p>
	<p>Indica conexión con otro procedimiento. XXXXX Nombre del documento normativo. YYYYY Código del documento normativo.</p>

