

OFICIALÍA MAYOR

Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto

Dirección General Adjunta de Modernización Administrativa

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y
ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE
PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Secretario de Comunicaciones y Transportes
Luís Tellez Kuenzler

Oficial Mayor
Maria Fernanda Casanueva de Diego

Director General de Programación Organización y Presupuesto
Alberto Castillo Adame

Director General Adjunto de Modernización Administrativa
Francisco Morán González

Tabla de contenido

	PAGINA
PRESENTACIÓN	1
1. MARCO JURIDICO	2
2. OBJETIVO	2
3. AMBITO DE APLICACION	2
4. RESPONSABLES	2
5. GLOSARIO DE TÉRMINOS	2
6. LINEAMIENTOS GENERALES	4
7. APARTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	6
8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	7
9. VIGILANCIA	11
10. VIGENCIA	11
Control de Cambios	12
ANEXOS	13

PRESENTACIÓN

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en el artículo 19, las unidades administrativas centrales, centros SCT y órganos desconcentrados deben elaborar y mantener permanentemente actualizados los manuales de procedimientos que les permitan desarrollar sus actividades de manera eficiente de acuerdo a las funciones que tienen asignadas.

Por lo anterior y a fin de proporcionar a las áreas de esta dependencia, elementos que las orienten en la elaboración o actualización de dichos documentos, se presentan los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos, mismos que están encaminados a coadyuvar en la mejora de la regulación, la gestión, los procesos y los resultados en la SCT.

La Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), adscrita a la Oficialía Mayor del Ramo, otorgará el apoyo técnico que requieran las unidades administrativas centrales, centros SCT y órganos desconcentrados para la integración de sus manuales de procedimientos, así como herramientas tecnológicas que faciliten el intercambio de información.

1. MARCO JURIDICO

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal,
Artículo 19.
DOF. 29/12/76 y sus reformas.

Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes,
Artículos 7 fracciones XXI y XXIII y 30 fracción XVII.
DOF. 21/06/95 y sus reformas.

2. OBJETIVO

Proporcionar a las unidades administrativas centrales, centros SCT y órganos desconcentrados que integran la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, las herramientas técnicas para la elaboración y actualización de sus manuales de procedimientos.

3. AMBITO DE APLICACION

Los lineamientos contenidos en el presente Manual son de observancia obligatoria para las unidades administrativas centrales, centros SCT y órganos desconcentrados de esta dependencia.

4. RESPONSABLES

Son responsables de la aplicación de estos lineamientos y de la actualización del contenido del manual de procedimientos, los servidores públicos titulares de las áreas que integran la estructura orgánica contenida en el mismo, y de su validación, autorización y trámite de registro, los titulares de las unidades administrativas centrales, centros SCT y órganos desconcentrados.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos de los presentes lineamientos, se entenderá como:

Actividad: Conjunto de tareas que forman parte de un proceso.

Calidad: Grado en que un conjunto de características del producto o servicio cumple con los requisitos.

Centros SCT: Unidades administrativas foráneas que representan a la SCT en cada una de las entidades federativas del país y realizan sus funciones operativas en toda la República.

Formato: Papel impreso o emitido a través de medios magnéticos con espacios en blanco para obtener información de manera ordenada.

DGPOP: Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.

Lineamientos: Directrices que establecen los límites dentro de los cuales han de realizarse ciertas actividades del sector público, así como las características generales que éstas deberán tener.

Lineamientos de Operación: Son normas o políticas que guían la actuación del área responsable de ejecutar el procedimiento definido a partir de las disposiciones jurídicas y administrativas, permitiendo describir las alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento y sirve para especificar algunas situaciones que requieren establecerse como obligatorias o que deban enfatizarse.

Manual de Procedimientos: Conjunto de procedimientos agrupados en procesos correspondientes a una unidad administrativa central, centro SCT u órgano desconcentrado.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

Objetivo: Es el resultado que se espera lograr ó que se propone alcanzar a través de determinadas acciones.

Procedimiento: Conjunto de actividades ordenadas en secuencia lógica, cronológica y concatenada, que precisan la forma sistemática de hacer el trabajo.

Proceso: Es un conjunto de pasos o actividades entrelazadas entre sí que, partiendo de una o más entradas o insumos los transforma, generando resultados, salidas o productos. Para poder realizarlos se requiere del seguimiento de procedimientos (serie de pasos para llevarlos a cabo).

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del Usuario: Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Secretaría, SCT: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Unidad Administrativa Central: Oficina del C. Secretario, Subsecretarías, Oficialía Mayor, Coordinaciones Generales, Direcciones Generales y Unidades Homólogas, que integran a la Dependencia con funciones y actividades propias en el ámbito central.

Unidad Responsable: Unidades administrativas centrales, centros SCT y órganos desconcentrados, facultados para ejercer el gasto con el fin de llevar a cabo actividades que conduzcan al cumplimiento de objetivos y metas establecidas en los programas de esta dependencia.

Usuario Externo: Organización o persona no perteneciente a la SCT que recibe un producto o servicio.

Usuario Interno: Organización o persona perteneciente a la SCT que recibe un producto o servicio.

Tarea: Es el trabajo concreto, específico que debe realizarse en un tiempo determinado.

6. LINEAMIENTOS GENERALES

La aplicación de los siguientes lineamientos es de carácter obligatorio para todas las unidades responsables de la SCT.

- 6.1. La actualización de manuales de procedimientos se originará cuando se presenten los siguientes casos:
 - Cuando la unidad responsable haya sufrido cambios en su estructura orgánica. Éste tipo de modificaciones, deberán ser incluidos dentro de su solicitud de reestructuración y presentada a través del portal <http://colabora.sct.gob.mx/manualesenlinea>, por lo que una vez autorizados los nuevos puestos, se realizará la actualización del manual de procedimientos, sin necesidad de presentar una solicitud por separado.
 - Por asignación de nuevas funciones y responsabilidades.
 - Por el establecimiento de nuevos métodos o sistemas de trabajo.
 - Como resultado del proceso de simplificación administrativa y/o de mejora continua.
 - Como resultado de cambios en la normatividad aplicable.

- 6.2. Los manuales deberán contener los procedimientos que se deriven de los principales procesos determinados por la unidad responsable en su Manual de Organización.
- 6.3. La formulación e integración de los manuales de procedimientos podrá realizarse de tres maneras:
 - Elaboración de nuevos procedimientos,
 - Eliminación de procedimientos existentes, lo cual deberá fundamentarse debidamente en el cuadro de control de cambios del documento.
 - Actualización de procedimientos existentes.
- 6.4. La información contenida en los manuales de procedimientos deberá ser acorde a la estructura orgánica autorizada para la unidad administrativa, centro SCT u órganos desconcentrados de que se trate, así como a las atribuciones conferidas en el Reglamento Interior correspondiente y funciones consignadas en el manual de organización respectivo.
- 6.5. En el caso de los Centros SCT, contarán con un Manual de Procedimientos Tipo, mismo que establecerá la manera de operar de los 31 centros SCT, independientemente de la estructura orgánica específica autorizada a cada uno de ellos. La elaboración y/o actualización de este manual, se deberá realizar en consenso entre los centros SCT y las unidades normativas centrales.
- 6.6. Es responsabilidad de las unidades, asegurarse de que la información o datos establecidos en el manual, correspondan a la realidad operativa y estén de acuerdo con las normas jurídicas y administrativas establecidas al efecto.
- 6.7. Para la actualización de manuales de procedimientos será necesario tomar como base el último autorizado con que cuenta la unidad responsable.
- 6.8. Para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos se deberá hacer un análisis previo que permita determinar puntos de conflicto, mejora, control y disminución de cuellos de botella, con la finalidad de incrementar la eficacia y calidad en el trabajo.
- 6.9. En las actualizaciones deberá procurarse:
 - Ahorrar tiempos, es decir, disminuir actividades de control y eliminar tiempos muertos en los procedimientos.
 - Abatir costos de operación.
 - Incrementar la sistematización y digitalización de las operaciones.
- 6.10. Los procedimientos propuestos no deberán duplicarse o contraponerse con otros procedimientos ya existentes.

- 6.11. Los procedimientos deberán involucrar actividades del personal y las etapas de seguimiento y medición, a fin de obtener información sobre el desempeño de los puestos.
- 6.12. Una vez realizados los trabajos de elaboración o actualización al manual de procedimientos de las unidades administrativas centrales, centros SCT y órganos desconcentrados a través del sitio colaborativo para elaborar manuales en línea (<http://colabora.sct.gob.mx/manualesenlinea>), se deberá solicitar su aprobación y registro mediante oficio a la Dirección, General de Programación, Organización y Presupuesto.
- 6.13. En el manual, deberán incluirse todos los apartados especificados en el numeral 7 de estos lineamientos.
- 6.14. El manual vigente será publicado por la DGPOP en la página de la Normateca Interna de la SCT (<http://normatecainterna.sct.gob.mx>).
- 6.15. Para la integración del manual de procedimientos, las unidades responsables deberán llenar la información en los formatos descritos en los anexos de estos lineamientos.
- 6.16. Las unidades responsables deberán asegurarse de que todo su personal conozca y tenga acceso al manual de procedimientos.

7. APARTADOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos se compondrá de los siguientes apartados:

- Portada
- Presentación
- Tabla de Contenido
- Procedimientos
- Control de cambios

7.1. Portada

Contiene el nombre del documento y de la unidad responsable emisora, lugar y fecha de expedición y número de registro del Sistema Integral de Registro de Documentos Administrativos (SIRDA) (**Anexo 1**).

7.2. Presentación

Es la exposición de razones por las que se expide el documento por parte del C. Secretario del Ramo (**Anexo 2**).

7.3. Tabla de contenido

Se presentará de manera sintética y ordenada el contenido del manual. En éste apartado, se especifican y detallan en orden secuencial, el título de los apartados y los procedimientos que lo integran agrupados de acuerdo al proceso del que se derivan (**Anexo 3**).

Deberá elaborarse una vez que se tienen definidos los procesos y los procedimientos que lo integran.

7.4. Procedimientos

Se hará la descripción de cada uno de los procedimientos del manual, conforme a lo establecido en el punto 8 de los presentes lineamientos.

7.5. Control de Cambios

Se registrarán el número de la revisión, las fechas y la descripción de los cambios que se hayan realizado al manual (**Anexo 8**).

8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Conceptos que se utilizarán para la descripción del procedimiento

8.1 Área Responsable

Nombre del área responsable de la ejecución o del procedimiento.

8.2 Procedimiento

Nombre del Procedimiento, debiendo ser breve pero proporcionando una idea clara de la materia que se trate.

8.3 Objetivo estratégico

Se deberá indicar qué objetivo estratégico se contribuye a lograr con la operación del procedimiento, el cual debe estar apegado al Plan Nacional de Desarrollo y al Programa Sectorial.

8.4 Duración total:

Establecer el tiempo promedio utilizado en la ejecución del procedimiento, desde su inicio hasta su conclusión. Si se encuentran comprometidos plazos por leyes, reglamentos o cualquier otra normatividad aplicable, deberán anotarse en este apartado.

8.5 Vigencia

Fecha a partir de la cual entra en vigor la aplicación del procedimiento.

8.6 Código

Designar el registro alfanumérico que identifique de manera única los elementos que componen el manual, de acuerdo al siguiente cuadro:

CÓDIGO ASIGNADO A:	NOMENCLATURA	EJEMPLO
Manual:	MP: Manual de procedimientos Número de la Unidad Responsable.	MP-310
Procedimiento:	Además de las anteriores: PR: Proceso Número del proceso del que esté derivado el procedimiento en dos dígitos P: Procedimiento. Número Consecutivo del Procedimiento en dos dígitos.	MP-310-PR05-P01
Formatos:	Además de las anteriores: F: Formato. Número Consecutivo del Formato en dos dígitos.	MP-310-PR05-P01-F02
Revisión	Al final de cada código se deberá agregar el número de revisión del documento.	MP-310-PR05-P01 Rev. 0

8.7 Objetivo

Definir de manera breve, clara y concisa los resultados esperados con su instrumentación, en términos de bienes o servicios, tomando en cuenta los objetivos, estrategias y atribuciones institucionales, a fin de alinear los unos con los otros (**Anexo 4**).

Para fijar los objetivos de manera clara es necesario considerar los siguientes aspectos:

- Iniciar la redacción con un verbo en tiempo infinitivo. Ejemplo: conseguir, verificar, cumplir, etc.
- Responder a las preguntas qué, cómo y para qué.

- Verificar que sean alcanzables y medibles.
- Clasificar los objetivos según su importancia.

8.8 Lineamientos de Operación

Los Lineamientos de Operación constituyen criterios generales, guías básicas de acción y de toma de decisiones que establecen los límites por lo cuales han de realizarse las actividades, siendo indispensables para una adecuada delegación de responsabilidades y de autoridad.

La no observancia de los lineamientos de operación puede ocasionar que se incurran en faltas o sanciones administrativas en el quehacer cotidiano, ya que están basados en ordenamientos normativos de carácter obligatorio. Su redacción deberá comenzar con un verbo en tiempo futuro (**Anexo 4**).

8.9 Descripción del Procedimiento

Se refiere a la narración secuencial y enumerada en orden ascendente de cada una de las actividades que habrán de realizarse dentro del procedimiento (**Anexo 5**), y deberá elaborarse considerando los siguientes requisitos:

- Numere cada una de las actividades que se realizan conforme a la secuencia lógica del procedimiento.
- Especifique el nombre del área que ejecuta las actividades. No mezclar puestos con áreas (Ejemplo: debe anotarse “Departamento” y no “Jefe de Departamento”) Debe apegarse a la Estructura Orgánica Vigente Autorizada.
- Describa cronológica y secuencialmente cada una de las actividades que hay que realizar dentro de un procedimiento, explicando qué, cómo, dónde, cuándo y para qué se hace.
- La redacción debe iniciar con verbo en tiempo presente y tercera persona del singular, por ejemplo: elabora, autoriza, requisita, integra, recibe.
- Utilizar un lenguaje sencillo, que sea comprensible a cualquier nivel y utilizar párrafos cortos evitando abreviaturas que no hayan sido previamente definidas.
- Los formatos se deben mencionar en la descripción de la actividad en que intervienen. Mencione el nombre completo y el código (si existe) de los documentos a que se está haciendo referencia.
- Si en el inicio de un procedimiento se indica la recepción de insumos (datos, documentos, etc.), mencione de quien recibe los documentos.

- Indique el número de tantos en que se elabore, se envíe o se recibe cada documento y especifique el destino de cada uno.
- Para los acuses de recibo utilice los términos siguientes:
Acuse de recibo - Sinónimo de sellar o firmar de recibido.
Recaba acuse - Sinónimo de recolectar la firma o sello.
- Cuando sea necesario hacer alguna aclaración o indicar algo que no es posible mencionar como actividad, debe citarse con mayúsculas entre dos líneas, como se muestra en el siguiente ejemplo:

POR MANDATO DE LA LEY DE PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y GASTO PÚBLICO FEDERAL, ART. 22, A TODA PROPOSICIÓN DE AUMENTO O CREACIÓN DE PARTIDAS AL PROYECTO DE PRESUPUESTO, DEBERÁ AGREGARSE LA CORRESPONDIENTE INICIATIVA DE INGRESO.

- Para no repetir actividades que ya habían sido mencionadas, haga referencia a ellas con la leyenda: “(Conecta con actividad N°...)”, cuidando no perder el flujo del procedimiento.
- Cuando haga referencia a un “Expediente”, indique el nombre que lo identifique y, si se considera necesario, mencione el nombre de los documentos que lo integran.
- Indique el fin del procedimiento con la leyenda “Termina Procedimiento”.
- Cuando dentro de un mismo procedimiento existan varios puntos donde puede terminar el mismo, anotará la leyenda: “(Conecta con el fin del procedimiento)”.
- En la columna denominada “Tiempo”, se deberá establecer el tiempo efectivo de trabajo promedio que se emplea en la realización de esa actividad.

8.10 Formatos

Son hojas de papel impreso o formularios desplegados en una computadora, que contienen información base y espacios en blanco para escribir o capturar datos variables que son requeridos en el mismo. Permiten generar registros de la información utilizada en el procedimiento.

Los formatos utilizados en el procedimiento, deberán mencionarse en la descripción de la actividad en la que son utilizados y aparecerán al finalizar la sección descrita en el numeral anterior. Los formatos deberán enviarse por medio del portal que para tal efecto establezca la DGPOP, en archivo

electrónico que permita su requisitado, incluyendo en el mismo archivo su guía de llenado, en una hoja en blanco paginada. Es importante que codifique los formatos, de acuerdo a lo establecido en el punto 8.6, a fin de garantizar un adecuado control y uso de los mismos.

En el formato se debe marcar cada campo con un número, para proceder a su descripción en la Guía de Llenado (**Anexo 6**).

8.11 Guía de Llenado

Es el instructivo en el que se especifica qué datos se deben consignar en los espacios previamente destinados en el formato que lo antecede.

En la Guía de Llenado, se deben requisitar los siguientes campos (**Anexo 7**):

- Nombre del Formato.
- Tiempo de custodia y guarda de los formatos ya requisitados, en función de los requerimientos legales, fiscales o directivos.
- Descripción de Campos. Se debe describir cada campo del formato, haciendo referencia a los números asignados en el ejemplo del mismo.

9. VIGILANCIA

Corresponderá al Órgano Interno de Control en esta Secretaría, vigilar que las unidades responsables mantengan actualizados sus manuales de procedimientos y den el debido cumplimiento a las presentes disposiciones.

10. VIGENCIA

Los presentes lineamientos tienen vigencia a partir de mayo de 2008 y dejan sin efecto a los expedidos en septiembre de 2007, así como toda aquella disposición que contravenga a lo establecido en éstos.

Se autorizan los presentes Lineamientos para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos, al amparo de la Primera Sesión de 2008 del Comité de Mejora Regulatoria Interna efectuada el 24 de abril de 2008.

Control de Cambios

Nombre del Área: Dirección General Adjunta de Modernización Administrativa

Fecha de autorización del cambio	No. de Revisión	Tipo de Cambio	Nombre del Documento	Descripción del Cambio
Enero/1996	0	Completo	Lineamientos para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos	Elaboración inicial.
Septiembre/2007	1	Completo	Lineamientos para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos	Actualización de lineamientos y cambio de formatos.
Abril/2008	2	Completo	Lineamientos para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos	Actualización y complemento de lineamientos

ANEXOS