

# Resolución Secretaría General

Lima, 11 DIC. 2012

## VISTOS:

El Informe N° ORM/OPP021/2012, de 9 de octubre de 2012, de la Oficina de Racionalización y Métodos, y el Memorandum (OPP) N° OPP1259/2012, de 12 de octubre de 2012, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; y,

## CONSIDERANDO:

Que, el artículo 5° de la Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado establece entre las principales acciones que sustentan el proceso de modernización, la mayor eficiencia en la utilización de los recursos del Estado, y por lo tanto, se elimina la duplicación y superposición de competencias, funciones y atribuciones, entre sectores y entidades o entre funcionarios y servidores;

Que, mediante Decreto Supremo N° 025-2010-PCM se establecieron los principios de la Política Nacional de Simplificación Administrativa, entre los que se encuentra, la gestión basada en procesos, conforme al cual en los procedimientos administrativos, y para la prestación de servicios en exclusividad, debe darse relevancia a la optimización de procesos superando las desventajas de los modelos de organización que puedan tener, basados en estructuras rígidas y jerárquicas, la operación por funciones o manuales bajo una óptica tradicional;

Que, por Decreto Supremo N° 007-2011-PCM se aprobó la Metodología de Simplificación Administrativa y se establecieron las disposiciones para su implementación, dirigido a la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad por las entidades de la Administración Pública;

Que, el manual de procedimientos es un documento de gestión institucional en el cual se compendia la información de todos los procedimientos de una entidad, que previamente son identificados, analizados y rediseñados;

Que, mediante el Informe N° ORM/OPP021/2012 de Vistos, la Oficina de Racionalización y Métodos de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto ha elevado para su aprobación el proyecto de "Guía para la elaboración de manuales de procedimientos", la misma que tiene, entre otros, el objetivo de lograr la formulación integral y aprobación de los manuales de procedimientos del Ministerio de Relaciones Exteriores, con la finalidad de optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los trámites que realizan los usuarios;

Que, es necesario proceder a la aprobación de la Guía propuesta por la Oficina de Racionalización y Métodos de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y contar con el instrumento que permitirá iniciar el proceso de elaboración del Manual de Procedimientos del Ministerio de Relaciones Exteriores;

Con el visado de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina General de Asuntos Legales; y

Estando a lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 10 y en el literal d) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, aprobado mediante Decreto Supremo N° 135-2010-RE;



# Resolución Secretaría General

## SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar la "Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos" del Ministerio de Relaciones Exteriores, que en veinte (20) folios forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.-** Disponer que la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, a través de la Oficina de Racionalización y Métodos, sea la responsable de verificar el cumplimiento de la Guía aprobada en el artículo 1 de la presente resolución.

**Artículo 3.-** Disponer que la presente resolución sea publicada en el Intranet del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

  
Fernando Rojas Samanez  
EMBAJADOR  
Secretario General  
del Ministerio de Relaciones Exteriores

Registrado en la fecha  
11 DIC 2012  
RSG N° 1051/RE



PERÚ

Ministerio de Relaciones  
Exteriores

# **GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

**OFICINA DE RACIONALIZACIÓN Y MÉTODOS  
OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO  
Lima - Perú**





## Contenido

	Página
<b>1. Objetivo</b>	<b>3</b>
<b>2. Alcance</b>	<b>3</b>
<b>3. Conceptos básicos</b>	<b>3</b>
<b>4. Etapas para elaborar los procedimientos</b>	<b>4</b>
<b>4.1. Etapa 1: Conformación de grupos de trabajo</b>	<b>4</b>
<b>4.2. Etapa 2: Elaboración del inventario de procedimientos</b>	<b>5</b>
- Identificación de los procedimientos	
- Inventario de los procedimientos	
- Priorización de los procedimientos	
<b>4.3. Etapa 3: Recopilación de información y descripción del procedimiento actual</b>	<b>7</b>
- Recopilación de la información	
- Descripción del procedimiento actual	
<b>4.4. Etapa 4: Análisis y simplificación del procedimiento</b>	<b>8</b>
- Análisis del procedimiento	
- Simplificación del procedimiento	
- Rediseño y descripción del procedimiento propuesto	
<b>4.5. Etapa 5: Aprobación del manual de procedimientos</b>	<b>10</b>
<b>5. Mejora continua de los procedimientos</b>	<b>10</b>
<b>6. Capacitación</b>	<b>12</b>
<b>7. Anexos</b>	<b>12</b>
Inventario de Procedimientos.	
Ficha de Descripción del Procedimiento.	
Secuencia del Procedimiento y flujograma.	
Simbología para diagramar el Procedimiento.	



# GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

1

## Objetivo de la Guía

- ❖ Lograr la formulación integral y aprobación de los manuales de procedimientos del Ministerio de Relaciones Exteriores, con la finalidad de optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los trámites que realizan los usuarios.
- ❖ Orientar y proporcionar criterios uniformes a los responsables y personal de los órganos del Ministerio de Relaciones Exteriores, que le permitan identificar, analizar bajo un enfoque por procesos y diseñar los procedimientos.
- ❖ Ampliar los conocimientos técnicos de los funcionarios y personal, para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos mediante el establecimiento y divulgación de la metodología básica para la integración de estos instrumentos administrativos.

2

## Alcance

El presente documento es de aplicación a todos los Órganos del Ministerio de Relaciones Exteriores.

3

## Conceptos básicos

### Actividad<sup>1</sup>

Conjunto de tareas realizadas por el personal involucrado en el desarrollo de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.

### Manual de procedimientos

Documento de gestión institucional en el cual se compendia y sistematiza la información de todos los procedimientos del Ministerio. También se denomina Manual de Procesos y Procedimientos, cuando se alinean los procedimientos a los procesos de la entidad, cambiando el enfoque funcional por el enfoque por procesos.

### Proceso<sup>2</sup>

Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que se desarrollan en una serie de etapas secuenciales y que transforman insumos añadiendo valor, a fin de entregar un resultado específico, bien o servicio a un destinatario, usuario externo o

<sup>1</sup> "Metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad." aprobado por D. S. N°064-2010-PCM (Numeral 5.3).

<sup>2</sup> Metodología de Simplificación Administrativa, aprobada por D. S. N°007-2011-PCM (Anexo 1 Glosario de Términos).

Nota 1: Los insumos o elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos



interno, optimizando los recursos de la organización.

### **Procedimiento<sup>3</sup>**

Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Es la descripción secuencial de acciones que posibilitan la consecución de un fin.

### **Procedimiento administrativo<sup>4</sup>**

Conjunto de actos y diligencias tramitados ante la entidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

### **Producto<sup>3</sup>**

Resultado de un proceso.

### **Texto Único de procedimientos Administrativos-TUPA<sup>5</sup>**

Documento de gestión institucional creado para brindar a los administrados o ciudadanos en general, la información sobre todos los procedimientos administrativos y servicios exclusivos que se tramitan ante las entidades.

### **Servicios Prestados en exclusividad<sup>5</sup>**

Son prestaciones que las entidades se encuentran facultadas a brindar en forma exclusiva, no pudiendo ser realizadas por otra entidad o terceros. Los servicios prestados en exclusividad se incluyen en el TUPA.

## **4**

### **Etapas para elaborar los procedimientos**

Para elaborar los procedimientos se tendrá en cuenta las siguientes etapas:

#### **4.1 Etapa 1: Conformación de grupos de trabajo**



Consiste en seleccionar y designar a los funcionarios y personal que participarán en la elaboración de los procedimientos.

Los Directores Generales y Jefes de Oficina General, son responsables de la designación de los integrantes del “grupo de trabajo” que se encargará de compilar y proponer los procedimientos de cada órgano. La relación de los integrantes del grupo de trabajo será comunicada a través de un Memorandum a la Oficina de Racionalización y Métodos de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

El número de los integrantes del grupo de trabajo, debe guardar relación con el número de unidades orgánicas que integran el órgano, la diversificación y magnitud de trabajo del órgano, y la cantidad de procedimientos que se ejecutan. Es recomendable que no exceda a dos personas por cada unidad

<sup>3</sup> Vocabulario de la Norma ISO 9000:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad”

<sup>4</sup> Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

<sup>5</sup> DS N° 079-2007-PCM Lineamientos para la elaboración del TUPA



orgánica.

Para seleccionar a los integrantes del grupo de trabajo, se tendrá en cuenta que el funcionario o personal conozca el trabajo de la unidad orgánica u órgano y que no se encuentre en próximo a un proceso de rotación o salida al exterior.

La Oficina de Racionalización y Métodos, proporcionará la asistencia técnica necesaria a los grupos de trabajo.

Los grupos de trabajo de los órganos también participarán de las reuniones en los que sean convocados por el “Equipo de Mejora Continua” (EMC), conformado mediante Resolución de Secretaría General N° 730/RE.

## 4.2 Etapa 2: Elaboración del inventario de procedimientos

Consiste en “Identificar”, “Inventariar” y “priorizar” los procedimientos. Esta etapa debe ser efectuada por los Grupos de trabajo en cada órgano del Ministerio.

### 4.2.1 Identificación de los procedimientos

La identificación consiste en reconocer a todos los procedimientos que se ejecutan en un órgano. Se elaborará un listado o relación con los procedimientos identificados.

La identificación de los procedimientos se puede realizar bajo dos enfoques:

1. Relacionando las tareas que realizan las personas. A continuación, se clasifican, agrupan y asignan a los procesos.
2. Identificando resultados finales (producto o servicio prestado). De cada resultado o producto final se indaga de dónde viene, cómo ha sido realizado, quién lo ha hecho.



Para identificar un procedimiento es necesario tener en cuenta lo siguiente:

1. Todos los procedimientos que se realizan en un órgano deben ser necesarios (de lo contrario habría que eliminarlo).
2. Identificar a los usuarios internos (otros órganos del Ministerio) y externos (Ciudadano, otras entidades públicas o privadas, etc.)
3. Identificar los servicios que se brindan que estén en el ámbito de su competencia.





4. Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios.
5. En el caso de los procedimientos administrativos se debe tomar como referencia el total de procedimientos contenidos en el TUPA del Ministerio, cuya atención esté bajo su cargo.

### Características de los procedimientos

- Todo procedimiento concluye con un resultado o producto.
- Las acciones están en secuencia, es decir, una acción esta concadenada a la siguiente, hasta la obtención de un resultado o producto.
- Las acciones son repetitivas.
- En un procedimiento, generalmente intervienen diversos cargos y pueden intervenir otros órganos.

### Fuentes donde identificar procedimientos

Las fuentes para identificar los procedimientos de un órgano son las siguientes:

- Dispositivos legales de creación y otros de la institución.
- Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio.
- Manual de Organización y Funciones.
- Procedimientos y Manuales de Procedimientos, si en caso exista.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA; y
- Directivas vigentes.

#### 4.2.2. Inventario de los procedimientos

Consiste en elaborar el listado pormenorizado de los procedimientos identificados que se realizan en cada órgano del Ministerio. Se utilizará el formulario “Inventario de Procedimientos”, del Anexo 1, según las instrucciones.

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUCIÓN (1)							FECHA (1)	
EJECUTIVO							FECHA (2)	
Órgano responsable del procedimiento (3)							Código del órgano (4)	
Código del órgano responsable del procedimiento (5)								
Carga Funcional (6)								
Nº Orden (8)	Código del Procedimiento (12)	Nombre del Procedimiento (11)	Marco Legal (13)	Producto o Resultado (14)	Uso (15)	Criterio de Priorización (16)	Cantidad, número o días de producción (17)	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								
41								
42								
43								
44								
45								
46								
47								
48								
49								
50								

Firma del Responsable del Órgano

#### 4.2.3. Priorización de los procedimientos

Consiste en calificar los procedimientos para establecer el orden de la revisión, análisis y rediseño. La prioridad que se otorgue a un procedimiento estará en función a la importancia del resultado a obtener del procedimiento, carga de trabajo que genera, el volumen o demanda de documentos, deficiencias en el servicio, errores permanentes, entre otros.

La prioridad del diseño del procedimiento será anotado en la columna Nº 15 y 16 del Inventario de Procedimiento.



#### 4.3 **Etapa 3: Recopilación de información y descripción del procedimiento actual**

Se refiere a la búsqueda de toda información que servirán para analizar en forma detallada todos los procedimientos identificados.

Está etapa debe ser efectuada por los Grupos de trabajo en cada órgano del Ministerio y con la asistencia técnica de la Oficina de Racionalización y Métodos.

En el caso de procedimientos administrativos y servicios exclusivos del TUPA, serán revisados conjuntamente con el Equipo de Mejora Continua.

##### 4.3.1. **Recopilación de la información**



Consiste en reunir la información necesaria para conocer si el procedimiento se encuentra justificado en el marco legal vigente, su contribución a los objetivos institucionales y que no vulneren los siguientes aspectos: i) Afectación del medio ambiente, ii) Afectación a la salud, iii) Afectación a los recursos naturales, iv) Defensa nacional, v) Seguridad ciudadana, vi) Patrimonio Cultural de la Nación, vii) afectación de intereses colectivos, entre otros.

Se realizará la revisión de las disposiciones legales sobre la materia y de la secuencia del procedimiento (acciones, formularios utilizados y otros), así como entrevistando a los operadores del procedimiento. La recopilación se efectuará en los formularios correspondientes.

En el caso de los procedimientos administrativos y servicios exclusivos del TUPA, además se deberá determinar lo siguiente:

- Valor del procedimiento administrativo para el interés público y la sociedad.
- Si corresponde a la entidad la gestión del procedimiento administrativo o sería conveniente que sea realizado por otra entidad de gobierno.
- Si el procedimiento administrativo ha sido usado o no en un período igual o mayor a un año.
- Requisitos solicitados.
- Información del costo del procedimiento.
- Información del equipamiento e infraestructura utilizada.

##### 4.3.2. **Descripción del procedimiento actual**

Consiste en diagnosticar y describir detalladamente el procedimiento, desde el inicio hasta su fin. Esta se realizará en el formulario “**Secuencia del Procedimiento y Flujograma**”, del **Anexo 2.1**. En la elaboración del Flujograma, se utilizará la “**Simbología para diagramar el procedimiento**”, del **Anexo 3**.



En el caso de los procedimientos administrativos y servicios exclusivos del TUPA, en esta etapa se pueden fijar como indicadores de línea de base los siguientes:

- ✓ Número de pasos del procedimiento administrativo.
- ✓ Número de requisitos solicitados.
- ✓ Costo del procedimiento administrativo.
- ✓ Tiempo del procedimiento administrativo.
- ✓ Número de actos administrativos emitidos

Es importante documentar el procedimiento actual para tener una “línea de base”, que permita su posterior mejora o simplificación.

#### 4.4 **Etapa 4: Análisis y simplificación del procedimiento**

##### 4.4.1. **Análisis del procedimiento**

El análisis consiste en revisar el procedimiento para identificar las posibles dificultades. Nos permitirá saber si es necesario mantenerlo igual o simplificarlo, combinando, eliminando o reordenando acciones o etapas.



El análisis será efectuado por el grupo de trabajo de acuerdo a las orientaciones de la Oficina de Racionalización y Métodos o el Equipo de Mejora Continua, según corresponda.

Aquí obtenemos respuestas a las preguntas siguientes:

- ¿**Por qué lo hace?**..... Objetivo, hacia donde se dirige.
- ¿**Qué se hace?**..... Operaciones o tareas.
- ¿**Quién lo hace?**..... Áreas y personas que interviene.
- ¿**Cuándo lo hace?**..... Tiempo de las acciones y desde que se inicia hasta el término.
- ¿**Cómo lo hace?**..... Modo de hacerlo, que requisitos se solicita.
- ¿**Dónde lo hace?**..... Lugar.
- ¿**Con que lo hace?**..... Recursos humanos, materiales, equipos, etc.
- ¿**Qué utiliza?**..... Formatos.

La caracterización de los procedimientos administrativos y servicios exclusivos será efectuada en los formatos que establece la Metodología de simplificación Administrativa.



eficiente a la vez?

A fin de realizar el análisis del procedimiento se pueden plantear por ejemplo, las siguientes preguntas:

- ¿Es necesaria la acción o actividad?
- ¿La acción o actividad es similar con la anterior o una subsiguiente?
- ¿Cuál será lo secuencia más eficiente a seguir del procedimiento para que éste sea seguro y



Además en el caso de los procedimientos administrativos, se preguntará:

- ¿Cuánto tiempo le significará al usuario este procedimiento?
- ¿Cuánto tiempo le tomará al usuario obtener los requisitos, los tiempos de traslado a la entidad, etc.?

#### 4.4.2. Simplificación del procedimiento

La simplificación trata de encontrar el recorrido más apropiado para que el procedimiento sea rápido, seguro y de calidad. Estará a cargo del grupo de trabajo bajo las orientaciones de la Oficina de Racionalización y Métodos o el Equipo de Mejora Continua.

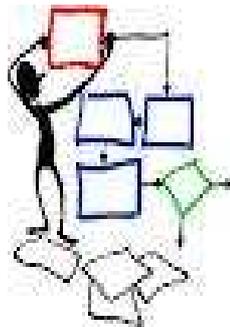


En base a la información del procedimiento en situación actual, se puede tomar la decisión de eliminar o modificar el procedimiento.

En el caso de eliminación de requisitos de procedimientos administrativos del TUPA, se deberá tener en cuenta que un requisito debe solicitarse, solamente si cumple las siguientes condiciones:

- ✓ Está estipulado por ley.
- ✓ Permite obtener información de valor para cumplir el objetivo del procedimiento administrativo, que no fue aportada ya por otro requisito o que el Ministerio no tiene.
- ✓ Permite un control, que no fue aportado ya por otro requisito.

#### 4.4.3. Rediseño y descripción del procedimiento propuesto



Consiste en elaborar el nuevo procedimiento luego de eliminar actividades innecesarias y/o modificar la secuencia correspondiente. Estará a cargo del grupo de trabajo y se efectuará de acuerdo a las orientaciones de la Oficina de Racionalización y Métodos.

En el caso de los procedimientos administrativos y servicios exclusivos será revisado por el Equipo de Mejora Continua y el Comité de Dirección de Simplificación Administrativa.

El procedimiento rediseñado debe ser descrito y diagramado nuevamente, en el formulario “**Secuencia del Procedimiento y Flujograma**”, del **Anexo 2.1**, el cual será presentado a la Oficina de Racionalización y Métodos, debidamente visado por el responsable del Órgano

En base a la secuencia del procedimiento rediseñado, la Oficina de Racionalización y Métodos conjuntamente con el grupo de trabajo respectivo, elaborará el formulario “**Ficha de Descripción del Procedimiento**”, del **Anexo 2**, en el cual se consignará los datos



generales del procedimiento

#### 4.5. Etapa 5: Elaboración, aprobación y difusión del manual de procedimientos



La Oficina de Racionalización y Métodos compendiará los procedimientos del Ministerio en el proyecto de Manual de Procedimientos del MRE.

El Manual de Procedimientos será aprobado mediante resolución ministerial, con el visto bueno de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

Siendo el Manual de Procedimientos el documento donde se compila y sistematiza los procedimientos del Ministerio, los Directores Generales y Jefes de Oficina General son responsables de presentar previamente los formularios de los Anexos 2 y 2.1.

Se priorizará la aprobación del Manual de Procedimientos Administrativos del TUPA, mediante resolución ministerial.

Si por necesidad institucional, se requiere la aprobación de un procedimiento, mediante resolución de Secretaria General o Vice ministerial, se aprobará la descripción del procedimiento elaborada en los anexos 2 y 2.1, que corresponda.

##### Contenido del Manual de Procedimientos

Los manuales de procedimientos tendrán el siguiente contenido:

- Caratula de identificación del manual
- Índice
- Introducción
- Objetivo del manual
- Base legal
- Fichas de Descripción de los procedimientos, flujogramas y anexos

5

#### Mejora continua de los procedimientos



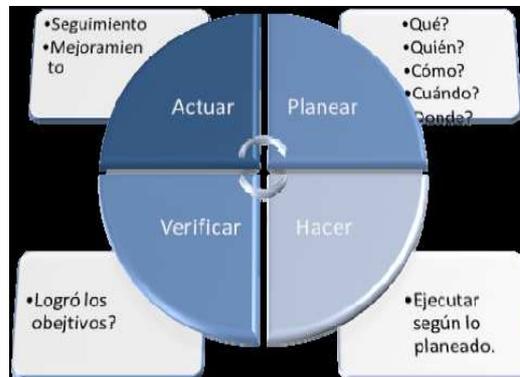
El proceso de mejora continua es el esfuerzo del Ministerio de Relaciones Exteriores por alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, así como promover la competitividad y mejora de los servicios a los usuarios.

Un proceso de mejora continua se inicia a partir de un cambio de mentalidad, hábitos, técnicas a nivel de empleados, impulsados por los funcionarios y/o directivos y apoyados por la Alta Dirección. El enfoque de mejora continua contempla 4

pasos:



## Metodología PHVA, Rueda de Deming<sup>6</sup>



<sup>6</sup> William Edwards Deming (14 de octubre de 1900 - 20 de diciembre de 1993).

### 1. Planear

El diseño de los servicios, los procesos (pasos) y los objetivos necesarios para obtener resultados de acuerdo con los requisitos, las expectativas del usuario y las políticas del Ministerio.

### 2. Hacer

Implantar los procesos (pasos) diseñados para la prestación de los servicios.

### 3. Verificar

Realizar el seguimiento y evaluación de los procedimientos y servicios entregados al usuario y su comprobación respecto al diseño de los objetivos establecidos, e informar los resultados.

### 4. Actuar

Tomar las acciones necesarias para igualar o sobrepasar las expectativas que el usuario tiene del servicio recibido.

Las actividades de mejora continua de los procedimientos administrativos serán programados por el Equipo de Mejora Continua e incluirá en el Plan Operativo Institucional (POI) del Ministerio, los mismos que deben estar basados en las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio brindado bajo el enfoque de una Mejor Atención al Ciudadano (MAC).

Los grupos de trabajo deberán revisar periódicamente sus procedimientos y propondrán las mejoras continuas que se requieran, de acuerdo a lo dispuesto por el "Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa", conformado con la Resolución de Secretaría General N°0730 del 13SET2012.



6

## Capacitación

La capacitación permitirá desarrollar capacidades del personal del Ministerio, con la finalidad de mejorar su trabajo.

La Oficina de General de Recursos Humanos, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal, propondrá gradualmente la capacitación del personal diplomático y administrativo del MRE, en temas de simplificación administrativa, mejora continua y calidad total, con el fin de mejorar la atención de los procedimientos internos y servicios públicos.



7

## Anexos

- ANEXO 1 : Inventario de Procedimientos.
- ANEXO 2 : Ficha de Descripción del Procedimiento.
- ANEXO 2.1: Secuencia del Procedimiento y flujograma.
- ANEXO 3 : Simbología para diagramar el Procedimiento.



**ANEXO 1**

**INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS**

Ficha N° (1)	
Fecha (2)	

Proceso (3)	
Subproceso (4)	
Organo responsable del procedimiento (6)	Códigos del órgano(5):
Unidad Orgánica responsable del procedimiento (7)	
Área Funcional (8)	

N° Orden (9)	Código del Procedimiento (10)	Nombre del Procedimiento (11)	Marco Legal (12)	Producto o Resultado (13)	Usuario (14)	PRIORIZACIÓN	
						Orden de Priorización (15)	Tipos de priorización (*) (16)
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							

(\* ) 1. Importancia en la gestión, 2. Deficiencias en el servicio, 3. Errores permanentes, 4. Demanda, 5. Otros, especificar.....

Firma del Responsable del órgano



## INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL ANEXO 1 - "INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS"

(Se utilizará un formato por cada órgano, unidad orgánica y unidad funcional, según el caso)

- (1) **Ficha:** Se colocará el número o código para identificar el inventario de procedimientos.
- (2) **Fecha:** Se indicará la fecha en que se presenta el inventario de procedimientos.
- (3) **Proceso:** Se colocará el nombre del proceso del que forma parte el órgano o asunto.
- (4) **Subproceso:** Se colocará el nombre del subproceso en que se desagrega el proceso.
- (5) **Código del órgano:** Se colocará el código del órgano o unidad orgánica.
- (6) **Órgano responsable del inventario de procedimientos:** Anotar el nombre del órgano (Oficina General o Dirección General) responsable de los procedimientos.
- (7) **Unidad orgánica responsable del inventario de procedimientos:** Anotar el nombre de la unidad orgánica (Oficina o Dirección) responsable de los procedimientos.
- (8) **Área funcional:** Anotar el nombre del área funcional que resuelve los procedimientos
- (9) **N° de orden :** Se colocará el número correlativo del procedimiento.
- (10) **Código del procedimiento:** Se colocará el código con el que se identificará al procedimiento.
- (11) **Nombre del procedimiento:** Indicar el nombre del procedimiento. Debe ser en lo posible pequeño y reflejar claramente su contenido. Ejemplo: Elaboración del Presupuesto Institucional.
- (12) **Marco Legal:** De ser el caso, indicar los dispositivos legales y/o técnicos que sustentan el procedimiento.
- (13) **Producto o resultado:** Indicar el nombre del documento, producto o resultado que se obtenga del procedimiento.
- (14) **Usuario:** Indicar el cargo u órgano que recibe el producto o resultado del procedimiento.
- (15) **Orden de priorización:** Indicar el número de orden de prioridad del procedimiento.
- (16) **Tipo de priorización:** Colocar el número del tipo de priorización, según corresponda:  
1. Importancia en la gestión, 2. Deficiencias en el servicio, 3. Errores permanentes, 4. Demanda, 5. Otros,  
En el caso de colocar la opción otros, se deberá especificar.

### De la entrega del inventario:

El Inventario de procedimientos será elaborado en Excel y remitido por correo electrónico a la Oficina de Racionalización y Metodos.



FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Código del procedimiento (1)	
------------------------------	--

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (2)</b>

<b>PROCESO (3)</b>	
<b>SUBPROCESO (4)</b>	
<b>ORGANO RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO (5)</b>	
<b>UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO (6)</b>	
<b>UNIDAD FUNCIONAL RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO (7)</b>	

<b>PROPÓSITO (8)</b>
<b>ALCANCE (9)</b>
<b>MARCO LEGAL (10)</b>
<b>REQUISITOS (11)</b>

<b>PERFORMANCE (12)</b>					
Indicador (12.a)	Formula (12.b)	Unidad de medida (12.c)	Fuente (12.d)	Responsable del indicador (12.e)	Medición (12.f)

<b>ENTRADA (13)</b>					
N° (13.a)	Insumo (13.b)	Proveedor (13.c)	Usuario a quien atiende (13.d)	Frecuencia (13.e)	Tipo (13.f) *
1					
2					

<b>SALIDA (14)</b>				
N° (14.a)	Producto o resultado (14.b)	Usuario a quien atiende (14.c)	Frecuencia (14.d)	Tipo (14.e) *
1				
2				

(\*) Con software "S", de manera manual "M".

N°	PROCEDIMIENTOS Y NORMAS CON LOS QUE SE RELACIONA (15)	Organo propietario (15.a)
1	...	
2	...	

N°	ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO (16)
1	...
2	...

<b>CONTROL DE CAMBIOS (17)</b>		
Fecha (17.a)	Ubicación del cambio (17.b)	Descripción del cambio (17.c)
/ /		
/ /		



## INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL ANEXO 2 - “DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO”

- (1) **Código del procedimiento:** Se colocará el código con el que se identificará al procedimiento.
- (2) **Nombre del procedimiento:** Anotar el nombre que identifique al procedimiento. Debe reflejar de manera sintética y clara su contenido. Ejemplo: Elaboración del Presupuesto Institucional.
- (3) **Proceso:** Se colocará el nombre del proceso del que forma parte el procedimiento.
- (4) **Subproceso:** Se colocará el nombre del subproceso del que forma parte el procedimiento.
- (5) **Órgano responsable del procedimiento:** Anotar el nombre del órgano responsable del procedimiento (Debe corresponder al segundo nivel organizacional establecido en el ROF. Ej. Oficina General o Dirección General).
- (6) **Unidad orgánica responsable del procedimiento:** Anotar el nombre de la unidad orgánica responsable del procedimiento (Debe corresponder al tercer nivel organizacional).
- (7) **Unidad funcional responsable del procedimiento:** Anotar el nombre de la unidad funcional responsable del procedimiento (Debe corresponder al cuarto nivel organizacional).
- (8) **Propósito:** Describir el fin que se persigue con la implantación del procedimiento. Ejemplo: Gestionar la asignación de recursos a la entidad.
- (9) **Alcance:** Describir el ámbito de aplicación del procedimiento, o que órganos son responsables de su cumplimiento. De ser necesario señalar a que órganos o situaciones no aplica. Ejemplo: El procedimiento alcanza a la Oficina General de Comunicación, Oficina General de Asuntos Legales y otros.
- (10) **Marco legal:** De ser el caso, se deberá indicar los dispositivos legales y/o técnicos que sustentan la aprobación del procedimiento. Ejemplo: Ley de Gestión Presupuestaria, Ley de Presupuesto 2012, etc.
- (11) **Requisitos:** Describir la relación de documentos y exigencias necesarias para iniciar el procedimiento.
- (12) **Performance:** Información necesaria para medir el rendimiento o funcionamiento del procedimiento.
  - (12.a) **Indicador:** Colocar el nombre del indicador con el que se medirá el cumplimiento del procedimiento.
  - (12.b) **Fórmula:** Se describirá la fórmula del indicador que se utilizará. Esta debe estar en base al propósito del procedimiento. Ejemplo: Porcentaje de solicitudes atendidas dentro de los plazos legales.
  - (12.c) **Unidad de medida:** Se deberá colocar la unidad de medida que permita medir o cuantificar el indicador. Ejemplo: días, documentos, acciones, etc.
  - (12.d) **Fuente:** Se colocará la fuente (registros ó series históricas) u oficina de donde se obtiene la información del indicador. Ejemplo: Directiva de Presupuesto, Registro de la Oficina respectiva.
  - (12.e) **Responsable del indicador:** Se colocará el cargo del responsable de medir el indicador, así como la unidad orgánica a donde pertenece. Ejemplo: Asistente Administrativo de la Oficina de Programación y Presupuesto.
  - (12.f) **Medición:** Se colocará el cargo de quién estará a cargo de la medición del procedimiento.
- (13) **Entrada:** Indicar la relación de insumos que ingresan al procedimiento.
  - (13.a) **Numero:** Colocar el número correlativo del producto que entra.
  - (13.b) **Insumo:** Se colocará los elementos o requisitos necesarios para iniciar el procedimiento.
  - (13.c) **Proveedor:** Se colocará el cargo y órgano u otro, que provee los insumos.



- (13.d) **Usuario a quien atiende:** Colocar el nombre del órgano o unidad orgánica a quien se remitirá el producto/salida. Ejemplo: Oficina General de Recursos Humanos.
- (13.e) **Frecuencia:** Se colocará el número de veces “que recibe” el documento. Ejemplo: Semestral, Mensual, Semanal, Diario.
- (13.f) **Tipo:** Indicar si el insumo de entrada se efectúa a través de un software **(S)** o de manera manual **(M)**.
- (14) Salida:** Son los productos que emite el procedimiento. Puede ser final o parcial.
- (14.a) **Numero:** Colocar el número correlativo del producto que sale.
- (14.b) **Producto o resultado:** Colocar el nombre del producto o resultado del procedimiento. Ejemplo: Presupuesto Institucional del Pliego.
- (14.c) **Usuario a quien atiende:** Colocar el nombre del órgano o unidad orgánica a quien se remitirá el producto/salida. Ejemplo: Oficina General de Recursos Humanos.
- (14.d) **Frecuencia:** Se colocará el periodo o número de veces que “se emite” o sale el producto/resultados. Ejemplo: Semestral, mensual, semanal, diario, etc.
- (14.e) **Tipo:** Describir si el producto que sale, se hace a través de un software **(S)** o de manera manual **(M)**.
- (15) Procedimientos y normas con los que se relaciona:** Anotar los procedimientos y normas internas que tienen relación con el procedimiento.
- (15.a) **Organo propietario:** Anotar el órgano responsable de emitir dichos procedimientos y normas.
- (16) Anexos del procedimiento:** Anotar y adjuntar los formularios, documentos modelos, instructivos y otros empleados para el desarrollo del procedimiento. Ejemplo: Modelo de Resolución Ministerial, modelo de contrato, cuadros, etc.
- (17) Control de cambios:** Describir los cambios aprobados que se hayan efectuado al procedimiento.
- (17.a) **Fecha:** Colocar la fecha en que se efectuó el cambio del procedimiento.
- (17.b) **Ubicación del cambio:** Señalar los numerales donde se ubica el cambio.
- (17.c) **Descripción del cambio:** Describir el cambio efectuado al procedimiento.

#### **Indicaciones Finales**

El formato debe ser elaborado en Excel, utilizando letra arial, tamaño 8. Se utilizará un formulario para cada procedimiento.



**ANEXO 2.1**

**DESCRIPCIÓN DE LA SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMA**

N°	Organo	Pasos del procedimiento ( * ) (Secuencia)	Tiempo del paso	Organo								
				Cargo								
0				INICIO								
1				1								
2					2							
3						3						
4												
5												
6												
7												
<b>Tiempo total</b>												

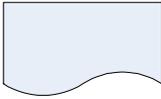
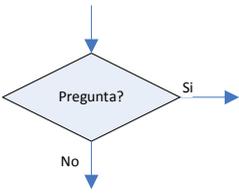
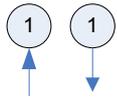
( \* ) **Pasos del Procedimiento:** Es la narración cronológica y secuencial de las actividades del procedimiento, que se van desarrollando dentro de cada órgano y/o unidad orgánica. Ej.: Registra información, consolida información, obtiene reportes.

**Indicaciones Finales**

El formato debe ser completado en Excel, utilizando la simbología señalada.

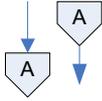
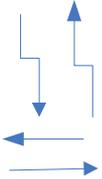
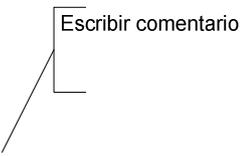


### SIMBOLOGÍA PARA DIAGRAMAR EL PROCEDIMIENTO

<b>SIMBOLO (nombre)</b>	<b>CARACTERÍSTICA</b>
 <p>Terminal</p>	<p>Este símbolo con la palabra INICIO se utiliza para indicar donde comienza el flujo, con la palabra FIN señala la culminación del procedimiento.</p> <p>En ambos casos solo debe existir un símbolo de "inicio" y uno de "fin" en el diagrama.</p>
 <p>Operación o Actividad</p>	<p>Representa una o más tareas/actividades que forman parte del procedimiento.</p> <p>Se debe anotar el número del paso o describir brevemente la actividad realizada, iniciando con un verbo en presente indicativo.</p>
 <p>Documento</p>	<p>Se utiliza para representar un documento, listado, reporte, etc. que se recibe, elabora o envía en el procedimiento.</p>
 <p>Decisión o Alternativa</p>	<p>Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, para representar una alternativa o condición, implica una decisión y genera dos líneas de flujo una positiva y otra negativa.</p> <p>De ser necesario, se debe colocar la pregunta o condición al interior del símbolo y siempre graficar las salidas positiva y negativa.</p>
 <p>Procedimiento Predeterminado</p>	<p>Se utiliza para indicar un procedimiento predefinido.</p>
 <p>Conector de Actividades</p>	<p>Señala que una actividad proviene o es continuación de otra, se debe anotar, dentro del símbolo, un numero que identifique la actividad de la cual se deriva o hacia donde va, debe usarse solo cuando las líneas de flujo se cruzan causando confusión.</p>



## SIMBOLOGÍA PARA DIAGRAMAR EL PROCEDIMIENTO

<b>SIMBOLO (nombre)</b>	<b>CARACTERÍSTICA</b>
 <p>Conector de Página</p>	<p>Indicar que el flujo continua en otra página u hoja.</p> <p>Se debe mostrar al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente de donde viene; dentro del símbolo se anotará una letra del alfabeto.</p>
 <p>Archivo temporal</p>	<p>Se utiliza para representar el almacenaje temporal de un documento, significa espera.</p>
 <p>Archivo Definitivo</p>	<p>Se utiliza para representar el almacenaje o custodia definitiva de un documento.</p>
 <p>Líneas de flujo</p>	<p>Conectan símbolos, señalan la secuencia en que deben realizarse las tareas (flujo, movimiento o traslado de la información, documentos y materiales) en el procedimiento.</p> <p>Las líneas deben ser rectas o formar angulos rectos hasta conectar con la siguiente actividad, no están permitidas las uniones y deben contar en la punta con una flecha indicando el sentido del flujo.</p>
 <p>Nota</p>	<p>Se utiliza para especificar un comentario o aclaración relacionada a la actividad, se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en un lugar donde la anotación sea significativa.</p> <p>En este símbolo podemos informar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- nombre del procedimiento, que antecede al que se describe, cuando este se ha dividido en varios</li><li>- Tiempo necesario para realizar la tarea o actividad.</li><li>- Tareas genéricas realizadas esporádicamente.</li></ul>