

DIRECTIVA No. 11 -2013-GR.LAMB
(Aprobada con D.R. No. 026-2013-GR.LAMB/PR)

"NORMAS PARA LA ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) DEL GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE"

1.0 FINALIDAD

Uniformizar criterios para la formulación y aplicación del Manual de Procedimientos (MAPRO) en los Órganos Estructurados que conforman el Gobierno Regional Lambayeque.

2.0 BASE LEGAL

2.1 Ley No. 27444, "Ley del Procedimiento Administrativo General".

2.2 Ley No 27867, "Ley Orgánica de Gobiernos Regionales".

2.3 Ley 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y de su Reglamento aprobado con el Decreto Supremo No 030-2012-PCM.

2.4 Decreto Supremo No 007-2011-PCM, aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación.

Resolución de Contraloría No 320-2006-GG, aprueba normas de Control Interno.

Ordenanza No. 009-2011-GR.LAMB/PR, aprueba la actualización del "Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional Lambayeque".

3.0 ALCANCE

Es de aplicación en los Órganos Estructurados que conforman el Gobierno Regional Lambayeque.

4.0 NORMAS GENERALES

4.1 El Gobierno Regional Lambayeque debe tener, a nivel de entidad, un solo documento de gestión denominado Manual de Procedimientos Administrativos – MAPRO.

4.2 El MAPRO, es un documento descriptivo y de sistematización normativa, que además tiene un carácter instructivo e informativo que agrupa procedimientos que describen la secuencia lógica de las acciones en los procedimientos que lo integran. Contiene en forma detallada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y deben guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos, que regulan el funcionamiento de la Entidad. Además sirve como elemento de análisis para desarrollar estudios de optimización de procesos.

4.3 El Manual de Procedimientos, señala quién, cómo, dónde, cuándo y para qué ha de realizarse, además incluye a las unidades orgánicas o áreas funcionales que intervienen y el tiempo en que se ejecutan las acciones.

4.4 Los procedimientos establecidos en una unidad orgánica deben ser consolidados en una base de datos debidamente codificados con fines de sistematización computacional.

4.5 Para los fines de esta Directiva, se entenderá como "Órgano Estructurado" a la unidad orgánica de primer o segundo nivel organizacional; mientras que "Unidad Orgánica" se asumirá a las de tercer nivel o menos, incluye a toda área funcional, según sea el caso.

4.6 Cuando en esta Directiva se mencione "El Racionalizador Institucional", se refiere a la Unidad Orgánica o Área Funcional de Trabajo del cual depende el cargo de Racionalizador o el que haga sus veces.

4.7 En la formulación del MAPRO se debe considerar el Glosario de Términos que aparece en el Anexo 01.

5.0 CONTENIDO DEL MAPRO

5.1 El MAPRO tiene la siguiente estructura de contenido:



A. Introducción: En éste se indican características generales de los procedimientos que se describen en el documento, el objetivo de los mismos, la importancia del Manual, la Metodología empleada para su formulación, entre otros.

B. Índice: Constituido por una relación clasificada de títulos, subtítulos, o asuntos que contiene el Manual, señalando su respectiva ubicación por el número de páginas.

C. Datos Generales: Debe contener:

C.1 Objetivos: Precisa lo que se pretende alcanzar mediante la formulación y empleo del Manual.

C.2 Alcance: se consigna el ámbito de aplicación del Manual.

C.3 Aprobación y actualización: Se indica el Órgano Estructurado que lo aprueba, mediante acto resolutivo.

D. Datos del Procedimiento, en este rubro se detallan las características de cada uno de los procedimientos; y, comprende:

D.1 Nombre del procedimiento y codificación: Se señala en forma clara y precisa el nombre del procedimiento y la codificación asignada. La denominación del procedimiento debe reflejar concretamente el propósito u objetivo del trámite a que se refiere, para ser identificado fácilmente.

D.2 Finalidad: Se colocan productos o resultados finales que se pretenden alcanzar con el procedimiento (certificación, resolución, aprobación, etc).

D.3 Base Legal: Se citan dispositivos legales y/o normas administrativas que regulan en forma directa la ejecución del procedimiento.

D.4 Requisitos: Se detalla la totalidad de documentos, exigencias u otras formalidades que deben cumplirse para la iniciación y posterior ejecución del trámite; en el caso que se presenten diferentes modalidades para el mismo procedimiento, debe especificarse por cada una de ellas.

D.5 Etapas del Procedimiento: Se presenta de manera secuencial cada una de las etapas o fases y operaciones en que se descompone el procedimiento, señalando las unidades orgánicas que intervienen. Al momento de describirlas debe precisarse en que consiste cada fase u operación con identificación del resultado a que se llegue; quienes deben ejecutarlos, cómo, plazo y lugar, con qué medios y el tiempo estimado para cada fase u operación.

D.6 Instrucciones: Se detalla indicaciones consideradas como ineludibles para la ejecución de operaciones.

D.7 Duración: Se indica el tiempo total estimado de duración del procedimiento en minutos

D.8 Formularios: Se incluye diversos impresos utilizados en la ejecución de los procedimientos, acompañando las instrucciones para su empleo.

D.9 Diagramación: Se incluye gráficos que muestre la secuencia de cada procedimiento.

E. Para diagramar cada procedimiento del MAPRO tener en cuenta las instrucciones contenidas en el Anexo No. 2

6.0 NORMAS ESPECIFICAS

6.1 DE LA FORMULACIÓN

a) El Racionalizador Institucional es el responsable de orientar el levantamiento del Inventario de Procedimientos, su priorización y conducción del proceso de formulación del MAPRO por cada unidad orgánica.

b) En el proceso de formulación del MAPRO, se desarrolla acciones orientadas a interesar, motivar y capacitar al personal que interviene directamente en el mismo, a fin de obtener buenos resultados.

c) La elaboración de un Procedimiento es competencia del Jefe de la Unidad Orgánica que involucre a todas las áreas por donde transita el procedimiento, mientras que la asesoría especializada en la elaboración del procedimiento, así como la consolidación a nivel

institucional de los procedimientos en el MAPRO, es competencia del Racionalizador Institucional.

- d) El Racionalizador Institucional es el encargado de revisar, reajustar, compatibilizar, consolidar, compendiar y tramitar para su aprobación por parte de la autoridad competente, previa conformidad de su jefatura inmediata.
- e) El Racionalizador Institucional programa y desarrolla reuniones de trabajo con el personal encargado de elaborar el MAPRO, de los respectivos órganos estructurados, a efectos de darles a conocer los instrumentos normativos y herramientas técnicas, cuyo responsable es asignado por el jefe superior del respectivo Órgano Estructurado.
- f) El personal asignado para la elaboración del MAPRO, elabora e identifica los procedimientos que se inician a solicitud de parte y de aquellos iniciados de oficio, que conlleven a "Actos Administrativos o No". El Inventario debe elaborarse conforme al Formulario No. 1 "Inventario de Procedimientos" y teniendo en cuenta las instrucciones del Anexo No. 3.



En la descripción del Procedimiento, el responsable de su elaboración, debe acopiar la información detallada y secuencial de los procedimientos inventariados, relacionados a las acciones u operaciones que realizan los trabajadores que intervienen en cada uno de ellos, desde su inicio hasta su culminación; anotando quién lo hace, cuándo, dónde y cómo lo lleva a cabo; el tiempo que demora en cada uno de los eventos; qué materiales, equipos y documentos se utilizan; las unidades orgánicas por donde recorre la documentación. Este proceso debe elaborarse conforme al Formulario No. 2 "Hoja de Trabajo para la Descripción y Análisis del Procedimiento", según instrucciones del Anexo No. 4.

El procedimiento debe ser descrito gráficamente, de tal manera que la información proporcionada pueda analizarse e interpretarse más fácilmente; para ello debe utilizarse el Diagrama de Flujo.



- h) En base al análisis de los resultados obtenidos luego de inventariar los procedimientos institucionales, se debe formular la propuesta de mejora, describiendo el procedimiento simplificado en pasos, tiempo, uso de herramientas tecnológicas, etc. La propuesta se presentará al Racionalizador Institucional, en impreso y medio magnético, para su revisión, ajuste o trámite correspondiente, para tal efecto se utilizará el Formulario No. 3 "Descripción de Procedimiento Simplificado", de acuerdo a las instrucciones del Anexo No. 5.



- i) El Racionalizador Institucional, revisará, estandarizará y compendiará la información de acuerdo a la estructura del numeral 5.1 de la presente Directiva.

- j) Una vez que el MAPRO haya sido revisado y firmado por los responsables de cada órgano estructurado o unidad orgánica, la Oficina de Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento territorial emitirá el Informe con la opinión técnica del caso, para su remisión a la superioridad con fines de aprobación, de ser el caso.

DE LA APROBACIÓN

- a) El MAPRO del Gobierno Regional Lambayeque es aprobado mediante Decreto Regional, emitido por la Presidencia Regional.
- b) La aprobación está supeditado, entre otros, al pronunciamiento técnico favorable de la Oficina Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial.



6.3 DE LA DIFUSIÓN

- a) El MAPRO es publicado en el correspondiente Portal Institucional y remitido a todo el personal, vía cuentas personales generadas desde el SIGA Regional, para su conocimiento y correcta aplicación de cada uno de los procedimientos contenidos en el mismo.
- b) La Gerencia General Regional, Gerencias y Oficinas Regionales, una vez aprobado el MAPRO disponen de un ejemplar para el seguimiento, verificación y control del correcto cumplimiento de los procedimientos. Asimismo efectúa la notificación de dicho documento acompañado de la respectiva Resolución de aprobación a todas las unidades orgánicas bajo su mando, para su estricto cumplimiento.

6.4 DE LA ACTUALIZACIÓN

- a) El Racionalizador Institucional, para la actualización del MAPRO incorporará en su Programa de Trabajo Anual la actividad orientada a la revisión de dicho documento, en el marco del proceso de sistematización computacional.
- b) El MAPRO es actualizado cada dos (02) años y cuando se apruebe o modifique una disposición que afecte directa o indirectamente el desarrollo de los procedimientos contenidos en el mismo. El Racionalizador Institucional es el encargado de incorporar las modificaciones a que hubiere lugar.

7.0 RESPONSABILIDAD

El Jefe de cada Unidad Orgánica es el responsable de la correcta aplicación, seguimiento, control y cumplimiento de los plazos establecidos en cada procedimiento. En caso de incumplimiento de lo establecido, el Titular del Órgano Estructurado aplica las sanciones que el caso amerite, respetándose el derecho de defensa del investigado y siguiendo los procedimientos establecidos según la normatividad vigente.

8.0 NORMAS COMPLEMENTARIAS

- 8.1 La descripción de cada procedimiento se inicia en una hoja independiente. En cuanto a las páginas, se folian correlativamente, deben tener dimensiones uniformes (formato A4), contener información completa, concisa y clara y que tenga fácil manejo e identificación del nombre del procedimiento.
- 8.2 La encuadernación incluye tapa y contratapa de plástico o cartulina, las mismas que están aseguradas con tomillos, fasteners o cualquier otro elemento que facilite el intercambio de hojas.
- 8.3 La hoja complementaria incorporada resolutivamente al MAPRO lleva la misma numeración de la hoja a la cual se incorpora, seguida por guión y dígito para no alterar la numeración correlativa.
- 8.4 Cuando haya que excluir hoja del MAPRO, en su reemplazo se coloca una que contenga el mismo número de la página retirada e información sobre el motivo de la exclusión.

9.0 NORMAS TRANSITORIAS

- a) El Órgano Estructurado que en la actualidad cuente con un MAPRO aprobado o en proceso de aprobación, en el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendarios de aprobada la presente Directiva, procederá a adecuarlo a los lineamientos que dispone la misma.
- b) El MAPRO, siendo un documento Único incluye procedimientos a nivel de los siguientes órganos estructurados:

- *Ejecutivo Regional:*
 - *Presidencia Regional*
- *De Control y Defensa Jurídica*
 - *Órgano de Control Institucional.*
 - *Procuraduría Pública Regional.*
- *De Gestión y Ejecución Regional.*
 - *Gerencia General Regional.*

De Apoyo

- *Secretaría del Consejo Regional.*
- *Secretaría General.*
- *Oficina Regional de Administración.*
- *Oficina Regional de Programación y Promoción de Inversiones.*

De Asesoramiento

- *Oficina Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial.*
- *Oficina Regional de Asesoría Jurídica.*
- *Oficina Regional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.*
- *Oficina Ejecutiva de Defensa Nacional, Civil y Seguridad Ciudadana.*

➤ *De Línea*

- *Gerencia Regional de Educación.*
- *Gerencia Regional de Salud.*
- *Gerencia Regional de Agricultura.*
- *Gerencia Regional de Infraestructura, Construcción, Vivienda y Saneamiento.*
- *Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.*
- *Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.*
- *Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión Ambiental.*
- *Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.*
- *Gerencia Regional de Desarrollo Productivo.*
- *Gerencia Regional de Programas Sociales.*

Descentralizado

- *Proyecto Especial Olmos Tinajones (PEOT).*
- *Autoridad Portuaria Regional*

10.0 NORMAS FINALES

- a) *En ocasión de formular el Primer MAPRO, se ha constituido mediante acto resolutivo un EQUIPO DE TRABAJO, el mismo que tendrá las facultades, prerrogativas y condiciones que se establezcan en la citada resolución.*
- b) *Los aspectos no contemplados en la presente Directiva, serán absueltos de manera expresa por la Oficina Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial*

Chiclayo, julio de 2013



FORMULARIO No. 1

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

ORGANO:

UNIDAD ORGANICA:

FECHA:

No.	DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO	BASE LEGAL DEL PROCEDIMIENTO	OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITO DEL PROCEDIMIENTO	FASES, ETAPA Y TIEMPO ESTIMADO DEL PROCEDIMIENTO	OTROS ORGANISMOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA



FORMULARIO No. 2

HOJA DE TRABAJO PARA LA DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

1) Órgano		2) Unidad Orgánica											
3) Denominación del procedimiento		4) Objetivo del procedimiento											
5) Inicio del Procedimiento		6) Tipo de usuario Interno <input type="checkbox"/> Externo <input type="checkbox"/>	7) Tiempo estimado de duración del procedimiento: Días _____ Horas _____										
Órgano o usuario donde termina el Procedimiento													
10) ÁREA RESPONSABLE	11) ACTIVIDADES	12) D I S T A N C I A	13) T I E M P O	14) D I A S	15) Símbolos ASME								
16) Requisitos					17) Base Legal								
18) Observaciones													



Fecha:

FORMULARIO No.3

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO

1. Órgano/Unidad Orgánica	
2. Denominación del Procedimiento	3. Código del Procedimiento
4. Objetivo del Procedimiento	
Base Legal	
5. Autoridad competente para resolver	
7. Requisitos.	
8. Descripción y diagrama de flujo del procedimiento.	
9. Duración	
10. Frecuencia.	
11. Formularios o Anexos	



ANEXO N° 01

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1.0 Proceso


Conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden, alternativa o simultáneamente con un fin determinado. Está orientado a transformar entradas (insumos) en salidas (bienes y/o servicios), por medio del uso de potencial humano, tecnológicos, físicos, entre otros.

2.0 Procedimiento

Secuencia de acciones concatenadas entre sí, que ordenadas en forma lógica, permite cumplir con un fin u objetivo predeterminado.

3.0 Diagrama de Bloques

Forma de representación gráfica de un procedimiento que permite la visualización y/o análisis, principalmente de los elementos que a continuación se indican, dejando en claro que en la medida que sea necesario y según la naturaleza del problema que se aborde, el diagrama permite incluir elementos como tiempo y distancia.

- 
- a) Documentos
 - b) Acciones
 - c) Recorridos
 - d) Áreas de trabajo

El Diagrama de Bloques combina una serie de elementos, los cuáles mediante símbolos representan:

- a) Documentos, que inician o se van generando en el desarrollo del procedimiento.
- b) Las acciones y/o etapas que integran el procedimiento
- c) El sentido de desplazamiento, flujo o recorrido
- d) Las unidades orgánicas y/o áreas de trabajo, donde se realiza cada acción.



Etapas

Conjunto de acciones secuenciales y/o paralelas que permiten el desarrollo de un procedimiento. Para efectos prácticos, puede considerarse una etapa al conjunto de acciones realizadas por cada unidad orgánica y/o áreas de trabajo que intervienen en el procedimiento.



Acción

Unidad desagregada de un procedimiento. Puede ser de naturaleza física o intelectual. Cada trabajador puede ejecutar una o varias acciones de un procedimiento.


6.0 Disposición del Diagrama de Bloques

El diseño del gráfico del Diagrama comprende dos áreas:

Primera Área:

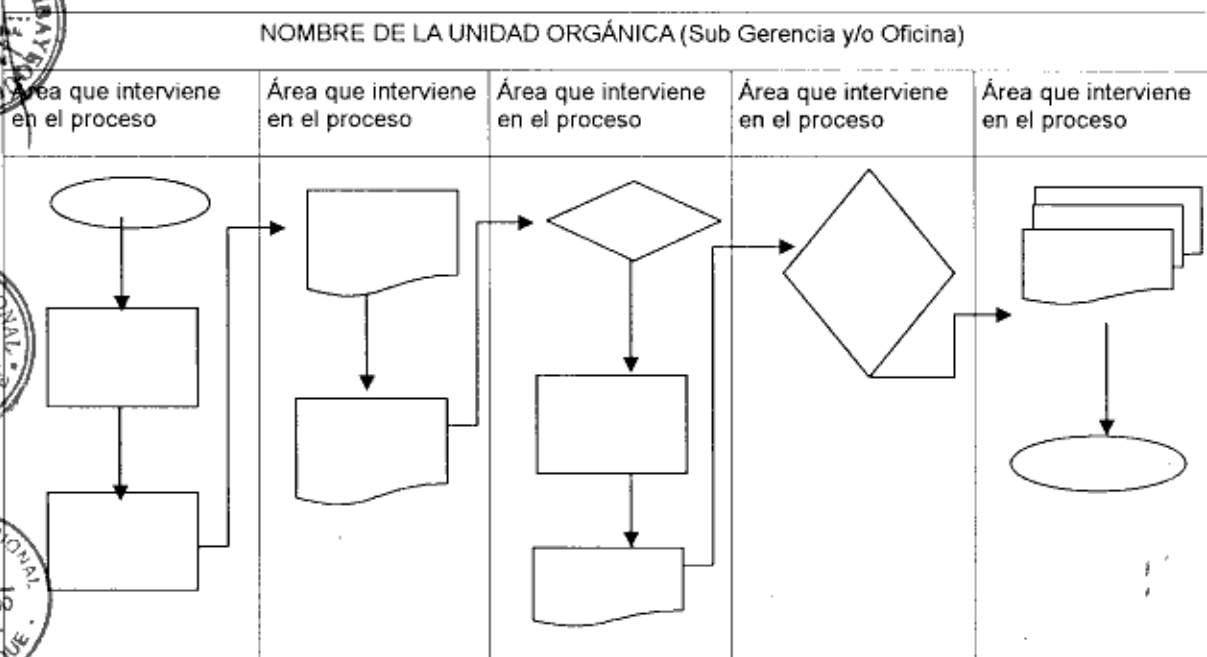
Es la parte superior del papel; se utiliza para indicar la denominación y código del procedimiento; el Órgano Estructurado; y, la situación que representa: actual (lo que ya está trabajando), o propuesta (cómo quisiera que se realice).



TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:
SITUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:	Órgano Estructurado:
ACTUAL:	

Segunda Área:

Contiene las Unidades Orgánicas y/o Áreas de trabajo por las que fluye el procedimiento, agrupados según el órgano estructurado a la que pertenecen. Está dividida en columnas, correspondiendo cada una de ellas a áreas de trabajo que intervienen en el Procedimiento; en esta etapa se ubican los símbolos de representación que a continuación se indican:



7.0 Símbolos

Son los elementos que se combinan para representar el Diagrama, que puede ser:

7.1.1 Símbolos de representación:

A. De Acciones:

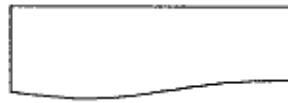
Para representar una acción se grafica en un rectángulo, y a su costado derecho está una descripción en forma breve.



Solicitud de subsidios

B. De formularios o Documentos

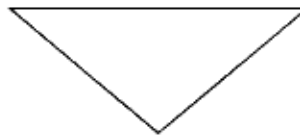
Cuando se trate de representar formularios, correspondencia o cualquier otro tipo de documentación, se grafica un rectángulo con su base cortada por una curva semisinusoidal, anotando a su costado derecho el tipo de documento o su código.



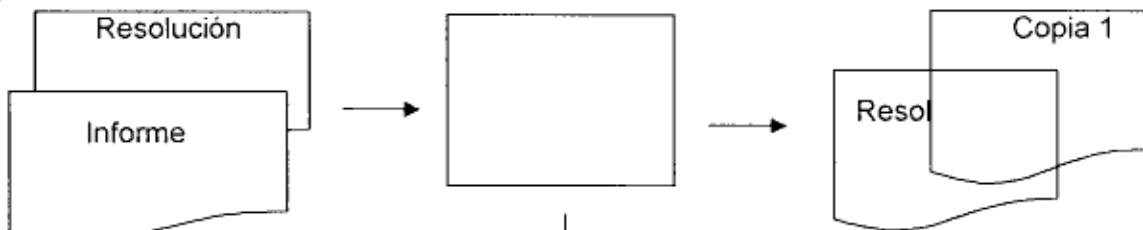
Comprobante de pago

C. Del Archivo:

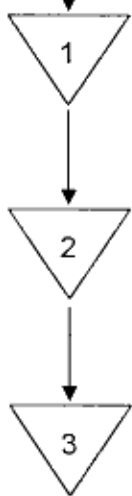
Para representar el almacenamiento o archivamiento de un documento se grafica un triángulo invertido:



Cuando se trate de varios almacenamientos y/o archivamientos distintos, se enumeran los triángulos en orden secuencial.



De



Decisión:

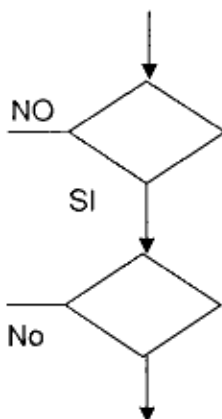
Para representar una acción de decisión se grafica un rombo. Se refiere a la acción a decidirse. En los extremos se colocan las alternativas.



En el caso que se presenten acciones de decisiones en forma escalonada se grafica un

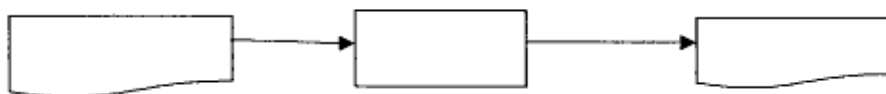


rombo a continuación de otro.



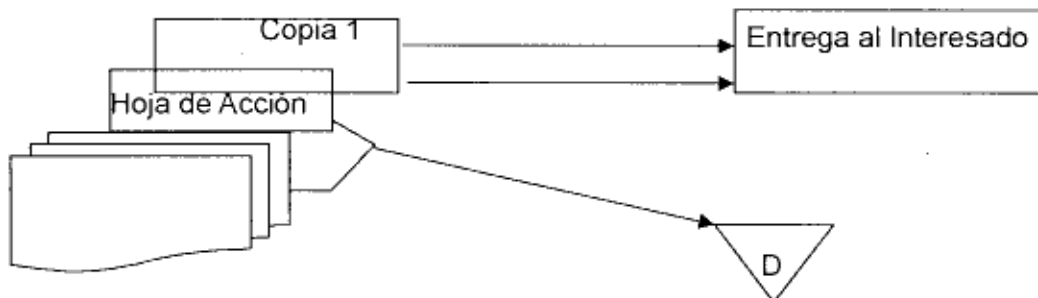
E. De Traslado o Transporte:

Para representar el desplazamiento del o de los documentos se gráfica una flecha que indica el sentido del circuito.

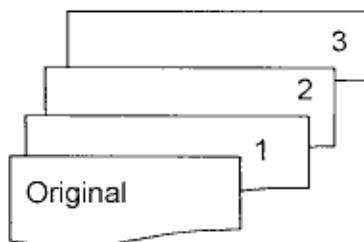


F. De la Destrucción de Documentos:

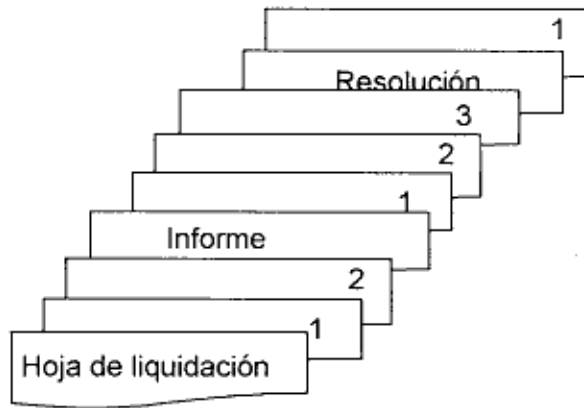
Para la destrucción de documentos se gráfica un triángulo con una "D" en su interior, esto es en los casos que las Hojas de Acción de Personal por gestiones son resultados negativos.



Si el documento a representar tuviese copias, se gráfica las copias en la parte posterior del original.



Quando se presente el caso de representar distintos documentos con sus respectivas copias en un mismo gráfico, se representa así:




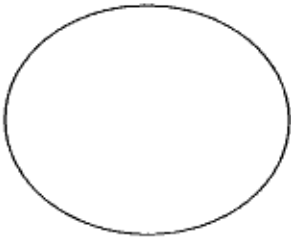
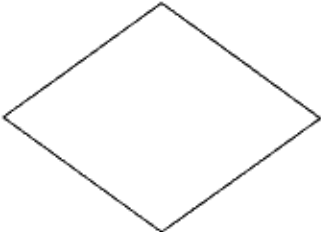

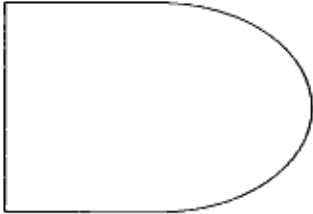
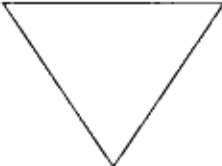
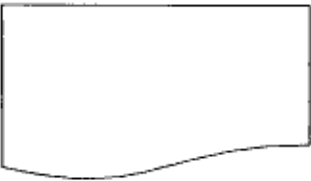
LIBRO XSMR - Caso Litigio de Inadimplencia

Fecha	Acreditado	Código	Monto	Ejercicio de Facturas					Cuentas de Facturas					2018					2019																																																																																
				Procesado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado	Revisado																																																																													
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	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
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	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100



ANEXO No. 2

SIMBOLOGÍA PARA DISEÑAR EL DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

SIGNIFICADO	SIMBOLOGÍA	DEFINICIÓN
Inicio y fin del procedimiento		Se utiliza al inicio y fin de todo flujograma, permite determinar los límites del procedimiento.
Operación o acción		Indica las actividades más relevantes del procedimiento. Ejemplo: Elaborar un documento, orientar a un administrado, consultar una base de datos o firmar un documento.
Alternativa de revisión y decisión		Representa una alternativa o condición que indica una decisión que genera dos cursos de acción (si, no). Se grafica considerando una entrada y dos salidas y colocando dentro del rombo una pregunta.
Traslado		Identifica actividades en la que documentos deben trasladarse de un lugar a otro, es el movimiento físico de un documento.
Espera o demora		Identifica a las actividades que no revisten acción y que detienen temporalmente el flujo del procedimiento. Ayuda a detectar cuellos de botella; ocurre cuando el expediente pasa esperando un tiempo no programado.
Archivo		Identifica acciones orientadas a archivar documentos o expedientes.
Documento		Representa la elaboración de un documento o formato.



ANEXO No. 3

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL FORMULARIO No. 1 "INVENTARIO DEL PROCEDIMIENTO"

ORGANO: Indicar la denominación del órgano estructurado, según corresponda.
Ejemplo: Gerencia Regional de Salud.

UNIDAD ORGANICA: Señalar la denominación de la Oficina del órgano estructurado, en donde se desarrollan los procedimientos a describir.
Ejemplo: Oficina Ejecutiva de Administración.

FECHA: Se debe consignar la fecha de elaboración del formato.

DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO: Señalar de manera clara y precisa el nombre del procedimiento, el mismo que debe reflejar correctamente el propósito del trámite, a fin de que el interesado pueda identificarlo fácilmente.

Ejemplo: Devolución de cheque por caducidad.

BASE LEGAL: Se debe señalar los dispositivos legales que regulan y sustentan la ejecución del procedimiento.

Ejemplo: Ley 28693 Ley General del Sistema Nacional de Tesorería.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Se debe indicar los resultados o productos que se pretende alcanzar con el procedimiento (aprobación, certificación, informe, etc).

REQUISITO DEL PROCEDIMIENTO: Señalar los requisitos mínimos indispensables que deben cumplirse para la iniciación y ejecución del trámite procedimiento.

Entiéndase por requisito, toda circunstancia o documento necesario para la existencia o ejercicio de un derecho o para la validez y eficacia de un acto jurídico concerniente al trámite.

FASES, ETAPAS Y TIEMPO ESTIMADO DEL PROCEDIMIENTO: Hay que señalar de manera secuencial cada una de las etapas o fases y operaciones en que se descompone el procedimiento, indicando las acciones administrativas que intervienen en el trámite y por las que se moviliza el procedimiento, desde su inicio hasta la culminación del mismo, igualmente indicar el tiempo estimado de duración en cada etapa.

OTROS ORGANISMOS PUBLICOS INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO: Indicar que otras entidades de la entidad o Administración Pública intervienen en el desarrollo del procedimiento, así como el tiempo que demanda su atención por parte de ésta.



ANEXO No. 4

INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL FORMULARIO No. 2: "HOJA DE TRABAJO PARA LA DESCRIPCION Y ANALISIS DEL PROCEDIMIENTO

- a) **Órgano:** Anotar el nombre de la Unidad Orgánica del primer y segundo nivel organizacional.
- b) **Unidad Orgánica:** Anotar el nombre de la Unidad Orgánica o Área de tercer nivel organizacional o menor.
- c) **Denominación del Procedimiento:** Anotar el nombre del procedimiento consignado en el inventario.
- d) **Objetivo del Procedimiento:** Debe indicarse el resultado, producto o logro que se espera alcanzar con el procedimiento.
- e) **Inicio del Procedimiento:** Indicar la entidad, órgano o unidad donde se inicia el procedimiento.

Tipo de usuario: Indicar con un aspa si el usuario del procedimiento es interno o externo.

Tiempo de duración del procedimiento: Anotar el tiempo total (promedio o estimado) que transcurre desde que se inicia el procedimiento, hasta que termina, indicarlo en días u horas.

- h) **Órgano o usuario donde termina el procedimiento:** Anotar el órgano o unidad orgánica, o la persona natural o jurídica que recibe el resultado o producto del procedimiento.
- i) **Número:** Anotar el número correlativo que le corresponde al paso que se describe.

- j) **Área o trabajador responsable:** Indicar el área o cargo de la persona que realiza la acción o actividad.

Actividades: Debe describirse la acción o actividad que realiza el trabajador en relación al procedimiento, paso por paso, desde el inicio hasta concluir el procedimiento.

- l) **Distancia:** Indicar la distancia entre escritorio y escritorio o de una unidad a otra; para tal efecto se debe utilizar un metro como unidad de medida. Esta información es relevante al momento de realizar el análisis del procedimiento.

- m) **Tiempo:** Anotar el tiempo promedio expresado en minutos que el trabajador demora para realizar la actividad u operación. Puede realizar la técnica de muestreo o observación directa.

- n) **Días:** Anotar la cantidad de días ponderados en que el trabajador debe realizar la actividad u operación de su responsabilidad y luego trasladar los documentos o expediente hacia el responsable del siguiente paso o actividad.

- o) **Símbolos ASME:** Anotar un punto más o menos notorio al centro del recuadro, según el símbolo que le corresponde en el flujo. Al concluir el levantamiento de la información del proceso, unir los puntos en el orden que le corresponde a cada punto con una línea continua. Al final tendremos una línea quebrada que explicará gráficamente la secuencia del procedimiento.

- p) **Requisitos:** Describir la relación de documentos, exigencias o acciones necesarias para dar inicio al procedimiento.

- q) **Base Legal:** Anotar las normas jurídicas o administrativas que regulan el procedimiento en orden de importancia o jerarquía; con indicación del número y título de la norma legal, fecha y objeto de la misma.
- r) **Observaciones:** Anotar la debilidades o acciones que se hayan advertido durante la descripción del procedimiento.
- s) **Fecha:** Anotar la fecha de llenado del formato.



ANEXO No 5.

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL FORMULARIO N° 3: "DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO"

a) **Órganos.**

Indicar el órgano al que corresponde el procedimiento, de acuerdo al ordenamiento que se haya adoptado al inicio de formular el Manual de Procedimientos. El Formulario N° 3 debe consignar los datos finales o simplificados del Formulario N° 2.

b) **Denominación del procedimiento.**

Se indicará el nombre del procedimiento.

c) **Código del procedimiento.**

Colocar la codificación asignada al procedimiento.

d) **Objetivo del procedimiento.**

Describir objetivamente el resultado final que se pretende alcanzar con el procedimiento.

Base Legal del Procedimiento.

Indicar aquellos dispositivos legales y/o normas administrativas que regulen en forma directa la ejecución del procedimiento.

f) **Autoridad Competente para resolver.**

Indicar al funcionario responsable y competente para tomar decisión, aprobar o denegar la solicitud del interesado o autorizar el acto administrativo y posterior ejecución del trámite.

g) **Requisitos del procedimiento.**

Señalar en forma detallada la totalidad de documentos, exigencias u otras formalidades que deben cumplirse para la iniciación y posterior ejecución del procedimiento.

h) **Descripción y diagrama de flujo del procedimiento.**

Debe detallar de manera secuencial cada una de las etapas, pasos y operaciones en que descompone el procedimiento, señalando los responsables de realizarla y los órganos que intervienen. Al momento de describirlas deberá precisarse en qué consiste cada fase y/o operación, con identificación del resultado a que se llegue, tiempo real de cada actividad o paso y el lugar en que se deben realizar cada una de las acciones.

Presenta asimismo el diagrama de flujo que muestra la secuencia o curso del procedimiento. Debiendo utilizar los símbolos que represente el tipo de operación o acción a realizar.

i) **Duración del Procedimiento.**

Indicar el tiempo total estimado de duración del procedimiento.

j) **Frecuencia.**

Señalar el número de veces que el órgano o unidad orgánica atiende en forma mensual el trámite que se inicia de oficio o a solicitud de parte.

k) **Formularios o Anexos.**

Incluir al final de cada procedimiento formularios o documentos empleados en la ejecución del procedimiento.

