



Instituto de Seguridad Social de los  
Trabajadores del Estado de Chiapas

*Son Hechos  
no palabras*

# Manual para la Formulación y Actualización de Manuales Administrativos

Octubre de 2009



HOJA DE IDENTIFICACIÓN  
Y AUTORIZACIÓN

**Son Hechos**  
*no palabras*

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**Manual para la Formulación y Actualización  
de Manuales Administrativos**

SÍNTESIS DEL DOCUMENTO

Contiene las disposiciones y el procedimiento que deben aplicarse para llevar a cabo la formulación y actualización de los manuales administrativos para las diversas áreas del Instituto.

AUTORIZACIONES

El Director General

  
Mtro. José Luis Echeverría Escobar

El Subdirector General

  
Lic. Francisco Moisés Bedwell Jiménez

El Jefe de la Unidad de Planeación

  
Ing. Javier Valdez Flores

Fecha de Autorización

Día	Mes	Año
22	Octubre	2009

# CONTENIDO

Introducción.	3
<b>1. Marco Jurídico.</b>	4
<b>2. Objetivo.</b>	5
<b>3. Lineamientos para la Formulación y Actualización de Manuales Administrativos.</b>	6
<b>4. Procedimiento Actuación:</b>	
• Para la Formulación y Actualización de Manuales Administrativos.	10

## INTRODUCCIÓN

El Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, conforme a su propia Ley, le corresponde otorgar los servicios de seguridad social a los servidores públicos del Estado en las mejores condiciones posibles; para lo cual se hace necesario la emisión de manuales administrativos que comprendan la organización, así como las diversas políticas de operación, sistemas y procedimientos que deberán observarse para el mejor desarrollo de las funciones de las áreas, con el objeto de garantizar la prestación de los servicios con la calidad y oportunidad requeridas.

Bajo este contexto, se elaboró el Manual de Procedimientos para la Formulación y Actualización de Manuales Administrativos, como un instrumento que coadyuve a lograr la eficiencia operativa de las áreas que conforman el Instituto.

El presente documento se compone de cuatro apartados; el primero contempla el marco normativo; el segundo establece el objetivo del manual; el tercero señala los lineamientos para la formulación y actualización de los manuales administrativos; y el cuarto contempla el procedimiento que deberá aplicarse para la formulación y actualización de manuales administrativos.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
22	Octubre	2009



Unidad de Planeación / Departamento Organización y Sistemas

## 1. MARCO NORMATIVO

1. Ley del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas.
2. Reglamento Interior Administrativo del ISSTECH.
3. Manual General de Organización del ISSTECH.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
22	Octubre	2009

## 2. OBJETIVO

Establecer lineamientos y procedimientos que sirvan de apoyo en la formulación o actualización de manuales administrativos, para coadyuvar en el logro de los objetivos institucionales, bajo un enfoque de modernización administrativa.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
22	Octubre	2009



Unidad de Planeación / Departamento Organización y Sistemas

### 3. LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACION Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

1. La formulación y/o actualización de manuales administrativos comprende la elaboración o actualización de manuales de organización, manuales de procedimientos, instructivos, guías y todo tipo de manuales administrativos que regulen la operación de las diferentes áreas del Instituto.

La formulación y actualización de los diversos reglamentos será competencia de la Unidad Jurídica, con excepción del Reglamento Interior Administrativo que será competencia de la Unidad de Planeación.

2. Para la formulación o actualización de manuales administrativos, se integran los siguientes grupos de trabajo:

**Responsables del Proyecto.-** Subdirectores de Área y Jefes de Unidad de Apoyo, aplicativas de la normatividad.

**Grupo de Apoyo.-** Personal de la Unidad de Planeación.

3. Los Responsables del Proyecto a que se refiere el numeral 2, se integran por el titular de la Subdirección de Área o Unidad de Apoyo responsable de la aplicación de la normatividad, así como por los servidores públicos involucrados en la ejecución de los procesos. Su función será la de garantizar el inicio, desarrollo, conclusión e implementación de la normatividad.
4. Los Responsables del Proyecto, deberán integrar sus respectivos manuales, atendiendo a la metodología señalada en las "Guías para la Formulación de Manuales de Organización y de Procedimientos; así como para Diagramar y Formular la Descripción de Procedimientos Administrativos", con la asesoría por parte del Departamento de Organización y Sistemas durante el proceso de formulación o actualización de manuales.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
22	Octubre	2009



Unidad de Planeación / Departamento Organización y Sistemas

5. El Grupo de Apoyo deberá analizar las propuestas de actualización o nuevos proyectos de manuales administrativos, que presenten los responsables del proyecto.

El análisis que se realice a la información deberá ser imparcial en el juicio y considerar las disposiciones establecidas en el numeral 7 del presente manual.

6. Previo a la formulación o actualización de manuales, los Responsables del Proyecto deberán analizar las necesidades apremiantes de las áreas y establecer prioridades de acuerdo al orden de importancia o repercusión que tenga la normatividad en el otorgamiento o administración de los servicios.
7. Los Subdirectores de Área y Jefes de Unidad son responsables de dictar los lineamientos y criterios que deberán contemplarse en los manuales administrativos para el correcto ejercicio de las funciones de sus áreas; sin embargo, independientemente de los proyectos que formulen las diversas áreas, el Departamento de Organización y Sistemas, podrá realizar propuestas de organización, procedimientos y sistemas que permitan mejorar la actuación de las áreas del Instituto.
8. Para la formulación o actualización de manuales se tomarán en cuenta:
  - Que los manuales administrativos que se propongan, atiendan a la estructura orgánica autorizada del Instituto.
  - Aspectos de simplificación y modernización administrativa, en la realización de trámites y gestiones que abatan en forma cierta: tiempos de gestión; número de trámites; índices de corrupción y/o abusos, entre otros aspectos principales.
  - Automatización de procesos y/o de sistemas de información, que permitan el mejor aprovechamiento de los recursos e infraestructura existentes y fortalezcan el control interno dentro del Instituto.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
22	Octubre	2009

- Delimitar perfectamente los ámbitos de competencia y responsabilidad para cada una de las unidades administrativas que participan en el desarrollo de procedimientos.
  - En la medida de lo posible, realización de trámites y gestiones en los lugares donde los requiere el asegurado o derechohabiente.
9. Los documentos que se formulen o actualicen en su versión preliminar, deberán ser revisados y consensuados en reunión de trabajo por los Responsables del Proyecto y el Grupo de Apoyo, y posteriormente validados por éstos y autorizados por la Dirección y Subdirección General del Instituto.
  10. Todo manual que se formule o actualice deberá ser difundido a través de la página Web del Instituto.
  11. Una vez autorizados los Manuales, el Departamento de Organización y Sistemas los registrará e integrará al marco normativo institucional y su actualización será permanente por parte de las Subdirecciones de Área o Unidades de Apoyo responsables de su emisión.
  12. Cada nuevo manual que se formule o actualice, deberá justificarse plenamente y en su caso, se precisarán en el contenido de sus disposiciones, los manuales que se derogan o dejan sin efecto al entrar en vigencia el nuevo manual.
  13. El presente manual deja sin efecto el anterior manual para la formulación y actualización de manuales administrativos, de fecha 03 de marzo de 2006.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
22	Octubre	2009



#### 4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN:

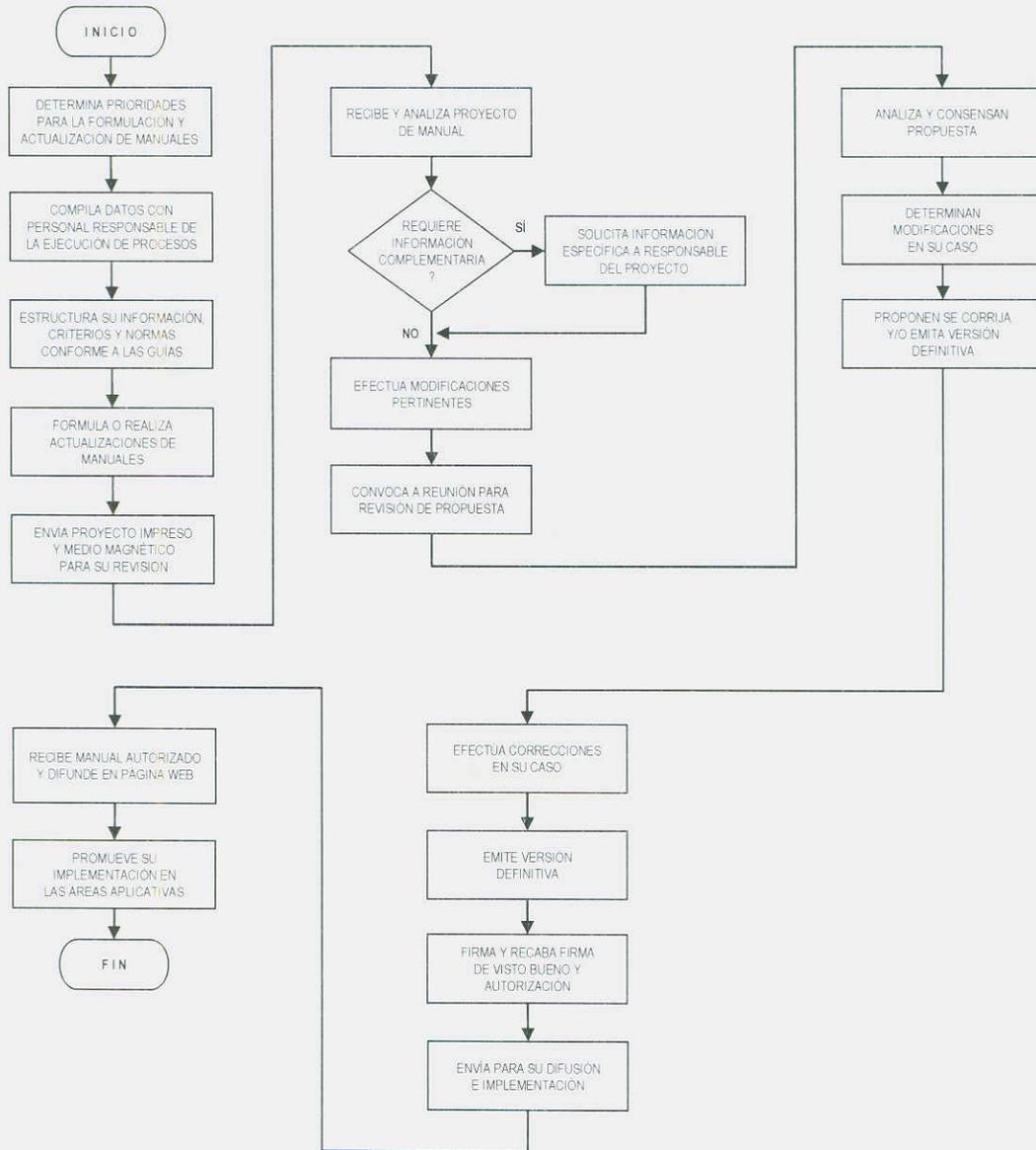
- Para la Formulación y Actualización de Manuales Administrativos.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
22	Octubre	2009

## PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

FORM. ACT. MAN. ADMVOS.

<b>RESPONSABLES DEL PROYECTO (SUBDIRECCIONES Y UNIDADES DE APOYO)</b>	<b>GRUPO DE APOYO (UNIDAD DE PLANEACIÓN DEPTO. DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS)</b>	<b>GRUPO DE APOYO RESPONSABLES DEL PROYECTO</b>
---	--	---



FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
22	Octubre	2009

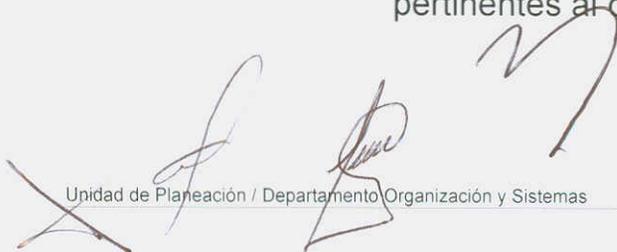
  
 Unidad de Planeación / Departamento Organización y Sistemas

**DESCRIPCIÓN:** Procedimiento para la Formulación y Actualización de Manuales Administrativos.

1 / 3

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<p>1. Responsables del Proyecto (Subdirecciones de Área y U. de Apoyo.</p>	<p>1.1 Determina sus prioridades para la formulación o actualización de manuales de organización y/o procedimientos.</p> <p>1.2 Procede a recabar datos con el personal responsable de la ejecución de las funciones o procesos; y/o efectúa investigación documental.</p> <p>1.3 Estructura su información, criterios y normas conforme a las Guías para la Formulación de Manuales de Organización y de Procedimientos; así como Diagramar y Formular Descripción de Procedimientos Administrativos.</p> <p>1.4 Elabora proyecto o actualiza el manual de que se trate y lo envía en forma impresa y en medio magnético, para su revisión.</p>
<p>2. Grupo de Apoyo (Depto. de Organización y Sistemas)</p>	<p>2.1 Recibe el proyecto de manual y analiza su contenido.</p> <p>2.2 ¿ Requiere información complementaria ?</p> <p>a) Sí, solicita información específica al Responsable del Proyecto e integra al documento. Continúa con siguiente paso.</p> <p>b) No, efectúa modificaciones que considera pertinentes al contenido del documento.</p>

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
22	Octubre	2009

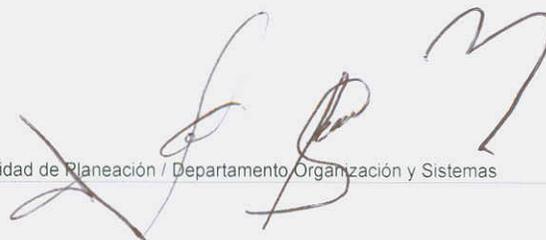


**DESCRIPCIÓN:** Procedimiento para la Formulación y Actualización de Manuales Administrativos.

2 / 3

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
3. Grupo de Apoyo y Responsables de Proyecto.	<p>2.3 Convoca al Área Responsable del Proyecto a reunión de trabajo, para la revisión final de la propuesta.</p> <p>3.1 En reunión de trabajo se analiza y consensan la propuesta. De estar todo bien la Unidad de Planeación procederá a la emisión de la versión definitiva del manual. Continúa con paso 4.1</p> <p>3.2 De haber modificaciones, la Unidad de Planeación procederá a la corrección y emisión definitiva del manual. Continúa con el siguiente paso.</p>
4. Grupo de Apoyo (Unidad de Planeación Depto. de Organización y Sistemas)	<p>4.1 Emite la versión definitiva del manual.</p> <p>4.2 Firma el documento y recaba firmas de visto bueno de los titulares de las áreas involucradas, así como las firmas de autorización del Director y Subdirector General.</p> <p>4.4 Posteriormente recibe el manual debidamente autorizado y envía el manual al Responsable del Proyecto para su difusión e implementación.</p>

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
22	Octubre	2009



**DESCRIPCIÓN:** Procedimiento para la Formulación y Actualización de Manuales Administrativos.

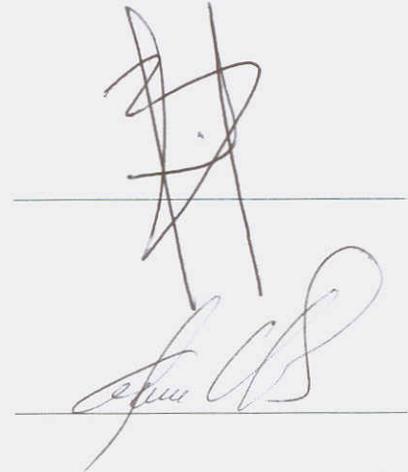
3 / 3

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<p>5. <b>Responsables del Proyecto</b> (Subdirecciones de Área/Unidades de Apoyo.</p>	<p>5.1 Recibe el manual debidamente autorizado y solicita a la Unidad de Tecnologías de Información su publicación a través de la página Web del Instituto.</p> <p>5.2 Promueve y vigila su correcta implementación en las áreas aplicativas.</p> <p>5.3 Finaliza procedimiento.</p>

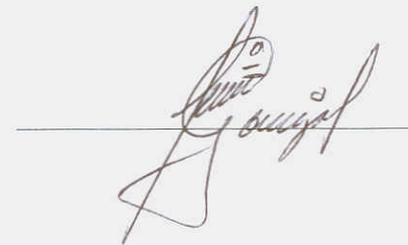
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
22	Octubre	2009

Vo. Bo.

Lic. Francisco Moisés Bedwell Jiménez  
**Subdirector General**



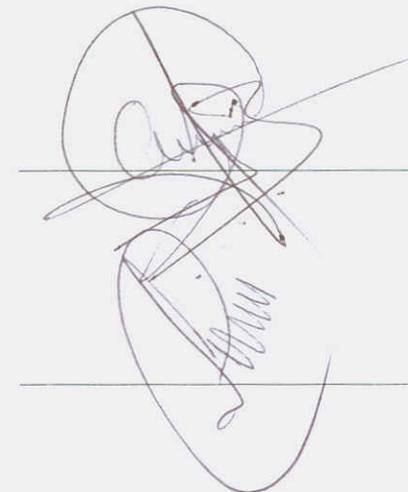
Ing. Javier Valdez Flores  
**Jefe de la Unidad de Planeación**



Lic. José María González Macías  
**Jefe de la Unidad Jurídica**

Actualizó

Lic. Esther García Balbuena  
**Jefa del Depto. de Organización y Sistemas**



C. Julio César Ramos López  
**Analista del Depto. de Organización y Sistemas**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
DÍA	MES	AÑO
22	Octubre	2009