

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA -INE-

MANUAL DE PROCESOS DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA DS-AJ (VERSIÓN 1)

FUNDAMENTACIÓN LEGAL:


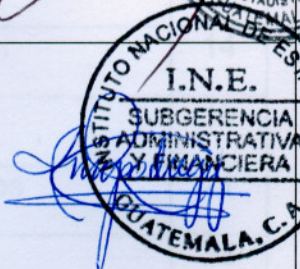

ACUERDO No. 09-2003 CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS,
Numeral 1.10. MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

GUATEMALA, AGOSTO 2,009

VISTO BUENO

Manual de Procesos de la Dirección de Asesoría Jurídica

PAGINA No.

NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
ING. MARCIANO CASTILLO GONZÁLEZ	GERENTE	DESPACHO SUPERIOR	
LICDA. IRMA YOLANDA RODRIGUEZ DE LARA	SUB-GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	DESPACHO SUPERIOR	
LICDA. ALMA LETICIA HERNÁNDEZ	DIRECTOR	ASESORÍA JURÍDICA	
LIC. EDWIN PORTILLO PORTILLO	DIRECTOR	PLANIFICACIÓN	

ÍNDICE GENERAL

Manual de Procesos de la Dirección de Asesoría Jurídica

	PAGINA No.
Introducción	1
Mapa de macroproceso, proceso y procedimientos	3
MACROPROCESO: Asesoría Jurídica	5
PROCESO No.1: JURÍDICO	7
Ficha técnica del proceso	9
Procedimiento No.1: Elaboración de resoluciones	10
Procedimiento No.2: Elaboración de providencias	14
Procedimiento No.3: Elaboración de oficios	19
Procedimiento No.4: Elaboración de proyectos de contratos	21
Procedimiento No.5: Procuración de juicios	25
Procedimiento No.6: Denuncias y demandas	27
PROCESO No.2: NOTARIADO	31
Ficha técnica del proceso	33
Procedimiento No.1: Legalización de documentos y firmas	34
Procedimiento No.2: Documentos privados con firma legalizada	38
PROCESO No.3: CIENCIAS SOCIALES	43
Ficha técnica del proceso	45
Procedimiento No.1: Investigación y faccionamiento de documentos	46

DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	51
Glosario	53
Acrónimos y abreviaturas	56
Organigrama oficial del INE con nomenclatura	57
Organigrama oficial parcial de la Dirección de Asesoría Jurídica del INE con nomenclatura	58
Recopilación de leyes	59
ANEXOS	61
Índice de anexos	63
Guía de elaboración de manuales	65

INTRODUCCIÓN

Las autoridades del INE plantearon la necesidad de contar con el manual de procesos que refiriera por escrito la dinámica de las actividades de la Dirección de Asesoría Jurídica y en un futuro poder identificar acciones de mejoras dentro de los procesos jurídicos, para la agilización del trabajo y en pro del servicio de la calidad estadística.

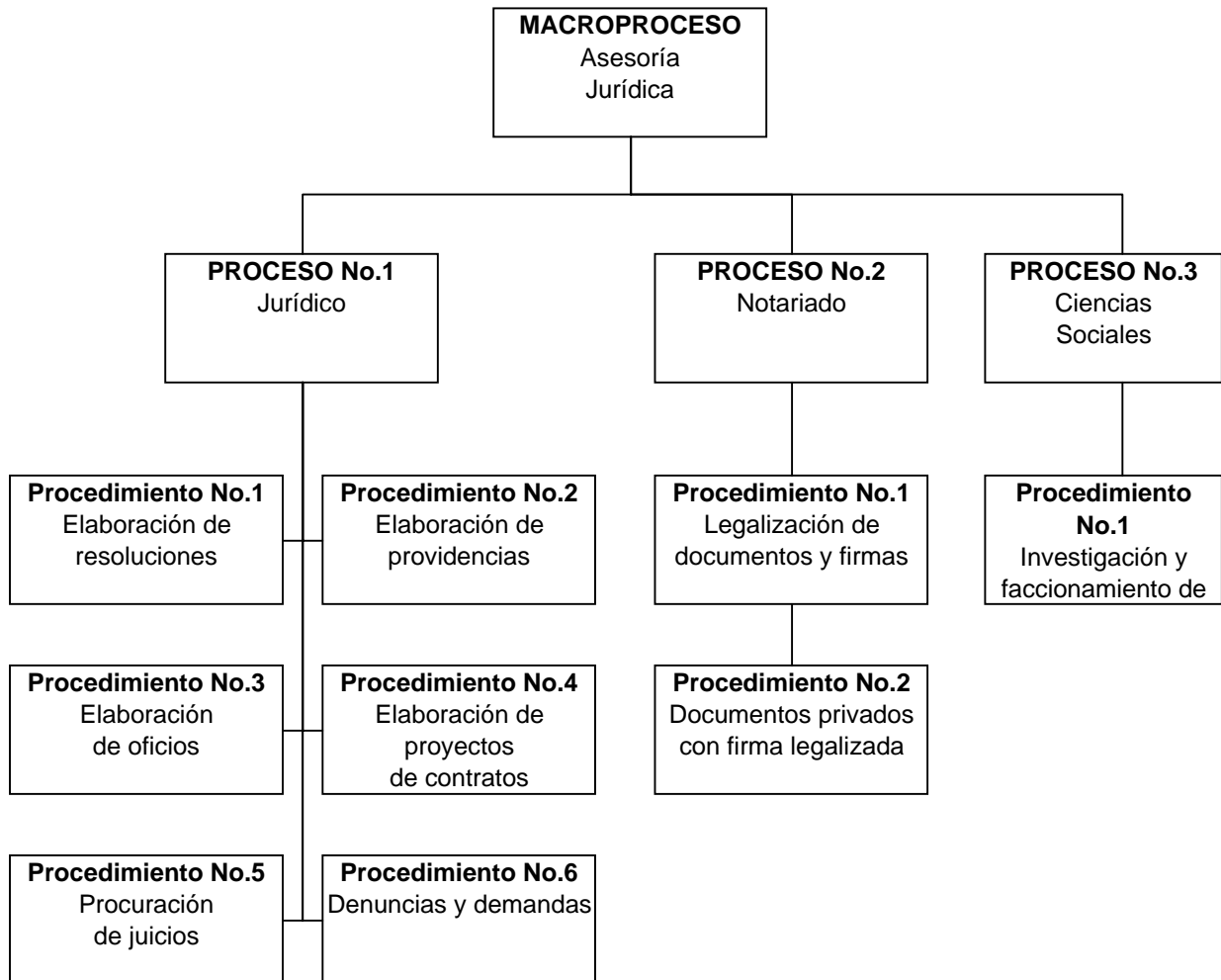
Por ello dentro del marco del fortalecimiento y modernización del Instituto Nacional de Estadística y en respuesta al requerimiento de las autoridades; El equipo técnico de la Dirección de Planificación documentó los procesos de la Dirección de Asesoría Jurídica mediante entrevistas con el personal de dicha dirección.

En el levantamiento de la información se identifico: el macroproceso de Asesoría Jurídica, 3 procesos, 9 procedimientos y 1 sub-procedimiento, los que conforman el presente manual y el quehacer de esta dirección.

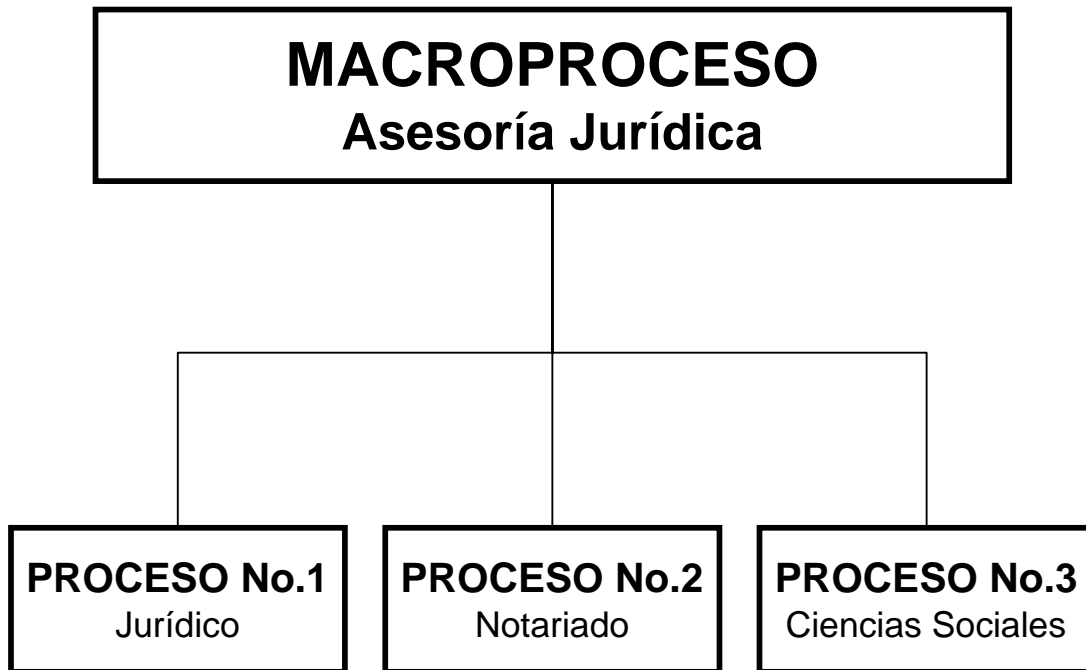
Este manual de procesos es una herramienta que da a conocer el desarrollo de las actividades de la Dirección de Asesoría Jurídica; a la vez es un documento de consulta, inducción y apoyo en las actividades diarias, así como, el de la propia institución.

Finalmente es de destacar que gracias al profesionalismo de quienes laboran en esta dirección se logro la elaboración del presente documento que a continuación se da a conocer.

MAPA DEL MACROPROCESO, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA



**MAPA DEL MACROPROCESO Y PROCESOS
DE LA DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA**



PROCESO No.1: JURÍDICO

<p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>	NOMBRE DEL MACROPROCESO: ASESORÍA JURÍDICA
---	---



NOMBRE DEL PROCESO:	Jurídico
DUÑO DEL PROCESO:	Director

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Requerimiento de resolución - Base legal	1. Elaboración de resoluciones	- Resolución - Notificaciones - Archivo
- Requerimiento de providencia - Diagnóstico del caso - Investigación técnica Jurídica	2. Elaboración de providencias	- Providencia - Archivo
- Solicitud de oficio - Análisis jurídico	3. Elaboración de oficios	- Oficio - Archivo
- Requerimiento de proyecto de contrato - Documentación de soporte - Expediente de cotización	4. Elaboración de proyectos de contratos	- Proyecto de contrato
- Revisión del juicio - Diligenciar el expediente	5. Procuración de juicios	- Seguimiento del caso - Proceso jurídico
- Formulación de denuncia o demanda - Presentación de denuncia o demanda	6. Denuncias y demandas	- Investigación del caso - Procuración - Acusación - Sentencia

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Recurso Humano - Mobiliario y equipo - Equipo de cómputo - Teléfono - Software - Internet - Archivos físicos - Archivos digitales - Red interna - Útiles de oficina - Impresora - Fotocopiadora - Leyes, códigos y reglamentos - Timbres fiscales, forenses y notariales

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Enero 2,009
FECHA FINAL Agosto 2,009
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
65

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: JURIDICO</p>		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE		
7	DS-AJ	INICIA:		TERMINA:
		Dirección de Asesoría Jurídica		Dirección de Asesoría Jurídica
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:	
Jurídico			Asesoría Jurídica	
Procedimiento No.1: Elaboración de resoluciones.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Elaborar resoluciones para erogar presupuesto para pagos, aprobar contratos de arrendamiento y nombrar representaciones parciales legales de acuerdo a las leyes vigentes.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recepción de requerimiento	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se recibe el requerimiento de elaboración de resolución por parte de cualquier unidad. Ver normas y lineamientos. Ir al anexo No.1 “Ejemplos de requerimiento de elaboración de resoluciones”.
2	Elaboración de documento requerido	Dirección de Asesoría Jurídica	Director de Asesoría Jurídica	Se elabora la resolución de acuerdo a los requerimientos presentados por el interesado, esto con base en el Artículo 17 numeral 15, del Decreto Ley Número 3-85, Ley Orgánica del Instituto Nacional de Estadística. Ir al anexo No.2 “Ejemplos de resoluciones” y al anexo No.3 “Decreto Ley Número 3-85, Ley Orgánica del Instituto Nacional de Estadística y su Reglamento”.
3	Traslado de resolución	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se traslada por medio de conocimiento la resolución al despacho del Gerente.
4	Firma y sello de resoluciones	Gerencia	Gerente	El Gerente resuelve autorizar la erogación que puede ser de tres tipos: a) autorizar la cantidad presupuestaria para sufragar pagos, b) aprobar contratos de arrendamiento y c) nombrar representaciones parciales legales. Ir al anexo No.4 “Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento”. Ver normas y lineamientos.
5	Devolución de resolución	Secretaría de Gerencia	Secretaría de Gerencia	La resolución autorizada se traslada por medio de conocimiento a la Dirección de Asesoría Jurídica.
6	Notificación de resolución	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se notifica de la resolución a Gerencia, Subgerencias, al interesado y a las direcciones o departamentos que se indican en la resolución.

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Archivo de resolución	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se archiva una copia de la resolución con los sellos estampados de recibido, adjunta a la solicitud de elaboración. Fin del procedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:


Las solicitudes de elaboración de resoluciones deben de contar con el visto bueno de la dirección y subgerencia correspondiente y debe de contener los documentos de soporte que avalen el mismo.

Del paso 4:

La única persona que puede firmar las resoluciones es el Gerente por ser el representante legal.

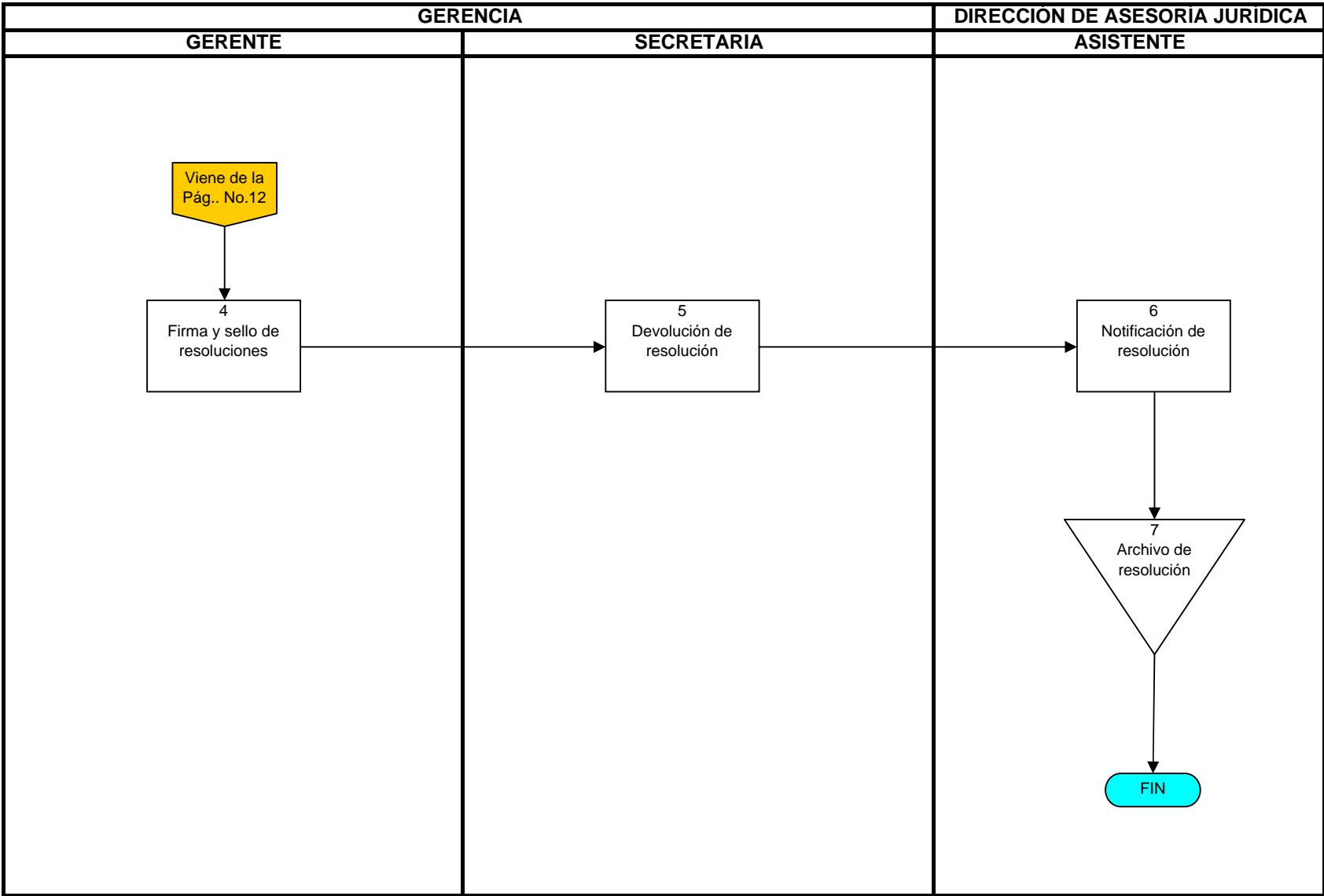
MANUAL DE PROCESOS


AGOSTO 2,009

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: JURÍDICO</p>	
NÚMERO DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE	
7	DS-AJ	INICIA: Dirección de Asesoría Jurídica	TERMINA: Dirección de Asesoría Jurídica
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Jurídico		DIRECCIÓN: Asesoría Jurídica	
Procedimiento No.1: Elaboración de resoluciones.			
DIRECCION DE ASESORIA JURIDICA			
ASISTENTE		DIRECTOR	
<p>INICIO</p> <p>↓</p> <p>1 Recepción de requerimiento</p> <p>↓</p> <p>3 Traslado de resolución</p> <p>↓</p> <p>Va a la Pág. No.13</p>		<p>2 Elaboración de documento requerido</p>	

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2,009



		<h2 style="margin: 0;">NOMBRE DEL PROCESO: JURIDICO</h2>		
<h3 style="margin: 0;">INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</h3>				
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE		
9	DS-AJ	INICIA:	TERMINA:	
		Dirección de Asesoría Jurídica	Dirección de Asesoría Jurídica	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:		DIRECCIÓN:		
Jurídico		Asesoría Jurídica		
Procedimiento No.2: Elaboración de providencias.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Emitir opiniones y dictámenes técnicos jurídicos de los casos planteados, así como, el traslado de expedientes con observaciones técnicas jurídicas.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Requerimiento de providencia	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se recibe de las unidades, el requerimiento de solicitud para opinión, dictamen o traslado de expedientes con observaciones. Ir al anexo No.5 "Ejemplos de solicitud de elaboración de providencia". Ver normas y lineamientos.
2	Clasificación del requerimiento	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se clasifica el tipo de solicitud para dar el adecuado procedimiento a seguir en su elaboración.
3	Diagnóstico del caso	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Análisis técnico jurídico y trazado del proceder con el caso concreto planteado por el interesado.
4	Investigación técnico jurídico	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Investigación técnico jurídico de las leyes que avalan el proceder en beneficio de la institución. Ver normas y lineamientos.
5	Elaboración de providencia	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Faccionamiento de la providencia de opinión o dictamen jurídico sobre el caso, que conlleva el fundamento de derecho del caso aplicado. Ir al anexo No.6: "Ejemplo de una providencia de opinión" y al anexo No.7 "Ejemplo de una providencia de dictamen". Ver el sub-procedimiento 2-A. para la elaboración de providencias de traslados de expedientes con observaciones
6	Revisión de providencia	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Se procede con la revisión de la providencia, si todo esta bien, se continúa con el paso 7, en caso contrario se procede con el paso 6.1 Se anotan las observaciones y 6.2 Se devuelve para su corrección y se va al paso 3.
7	Firma y sello de providencia	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	La providencia es firmada y sellada por el Director de Asesoría Jurídica o en su ausencia por el Asesor Jurídico.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2,009

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8	Entrega de providencia	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se hace entrega de la providencia por medio de conocimiento al interesado y con copia para estampado del sello de recibido.
9	Archivo de providencia	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se archiva copia de la providencia adjunta al requerimiento de elaboración. Fin del procedimiento.

Sub-procedimiento 2-A (5 pasos)

Paso 5: Emisión de providencias para traslado de expedientes con anotación de observaciones.

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5.1	Lectura del expediente	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Se da lectura completa al expediente recibido.
5.2	Anotación de observaciones	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Se anotan las observaciones técnico jurídico del caso en el expediente. Ver normas y lineamientos.
5.3	Elaboración de providencia	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Faccionamiento de la providencia para traslado de expedientes con observaciones técnico jurídicas del caso. Ir al anexo No.8 "Ejemplo de una providencia de traslado de expediente con observaciones".
5.4	Revisión de providencia	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Terminada esta se procede con la revisión de la providencia, si todo esta bien, se continúa con el paso 5.5, en caso contrario se procede con el paso 5.4.1 Se anotan las observaciones y 5.4.2 Se devuelve para su corrección y se va al paso 3.
5.5	Firma y sello de providencia	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	La providencia es firmada y sellada por el Director de Asesoría Jurídica o en su ausencia por el Asesor Jurídico y se continúa con el paso 8.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:

Todas las unidades de la institución pueden solicitar la elaboración de providencias para opiniones técnica jurídica o traslado de expedientes con sus respectivas observaciones jurídicas.

Del paso 4:

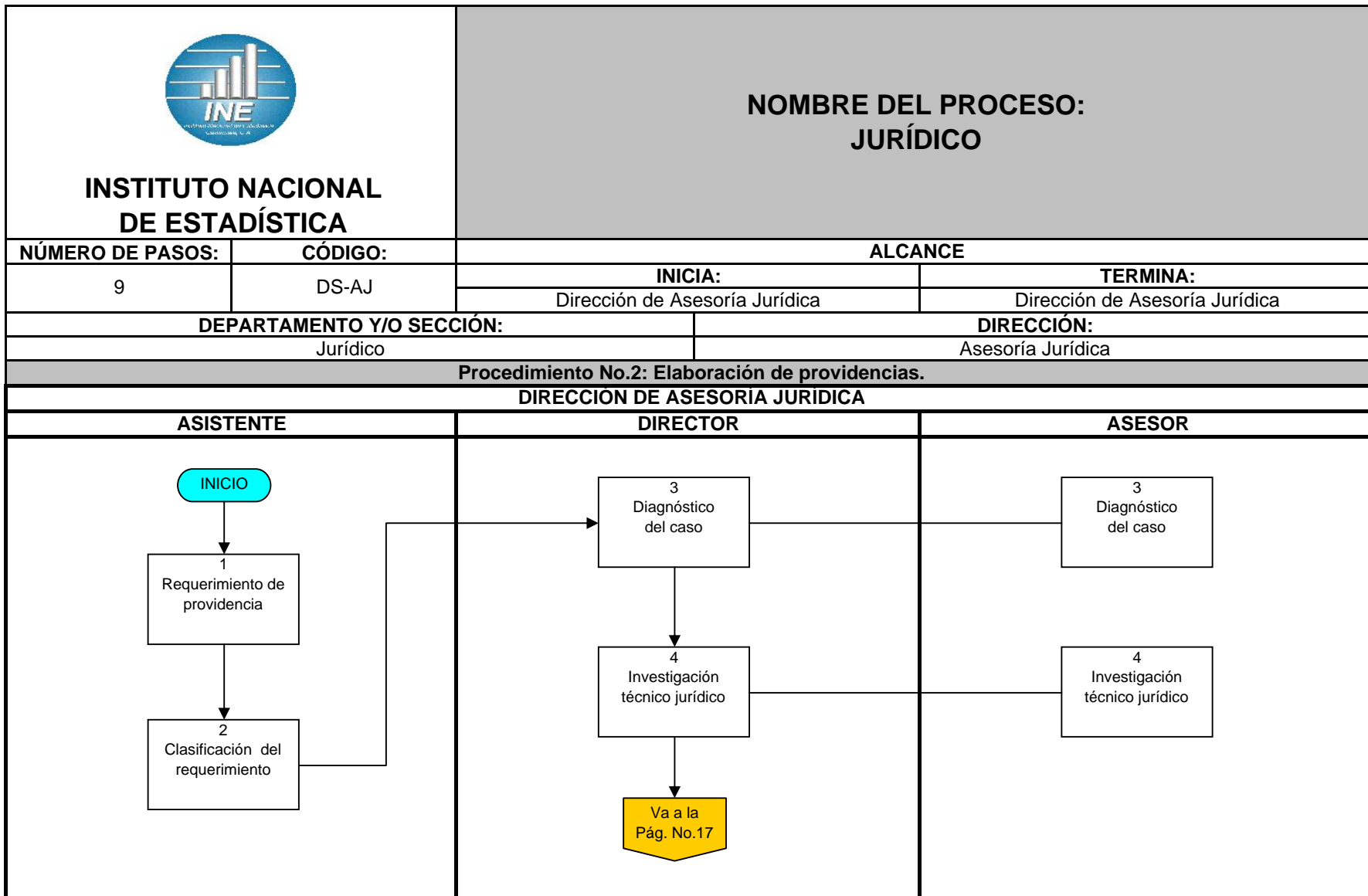
Esta investigación debe realizarse de acuerdo a los códigos, decretos, reglamentos y leyes vigentes que atañen al caso concreto planteado.

Del paso 5.2:

Las observaciones que se anotan son de carácter técnico jurídico específicamente.

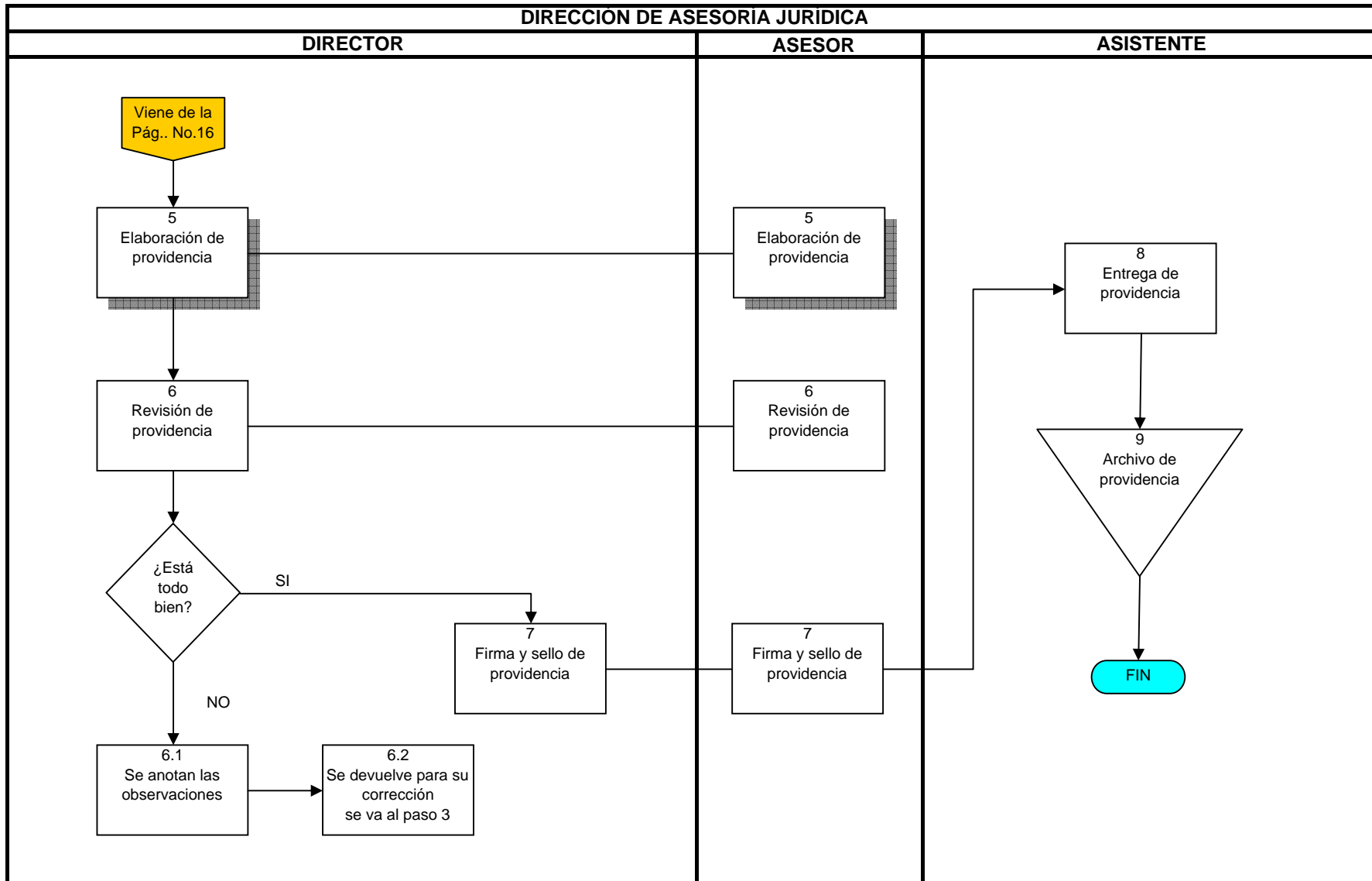
MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2,009



MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2,009



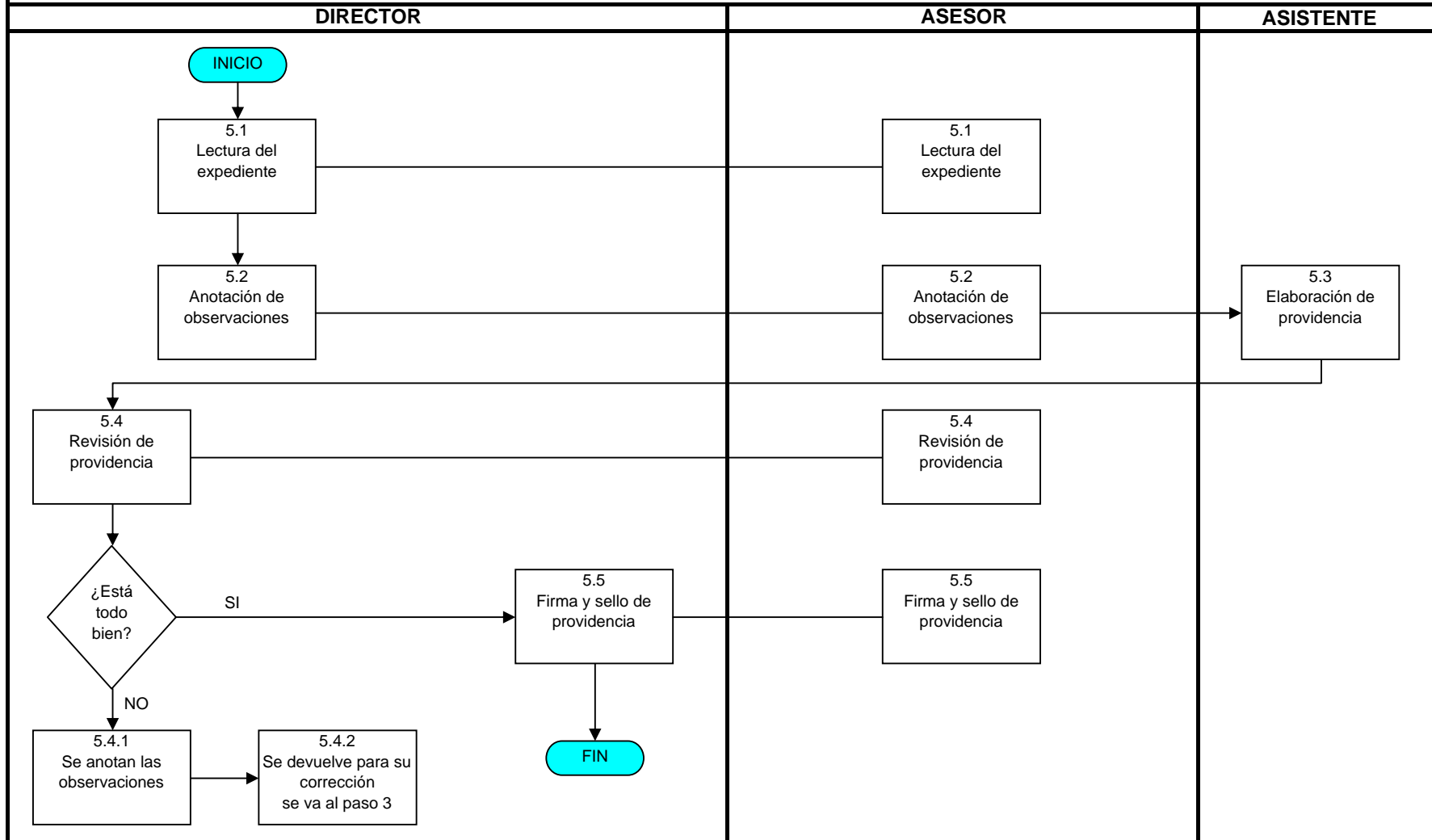
MANUAL DE PROCESOS


AGOSTO 2,009

Sub.-procedimiento 2-A (5 pasos)

Del paso 5: Emisión de providencias para traslado de expedientes con anotación de observaciones.

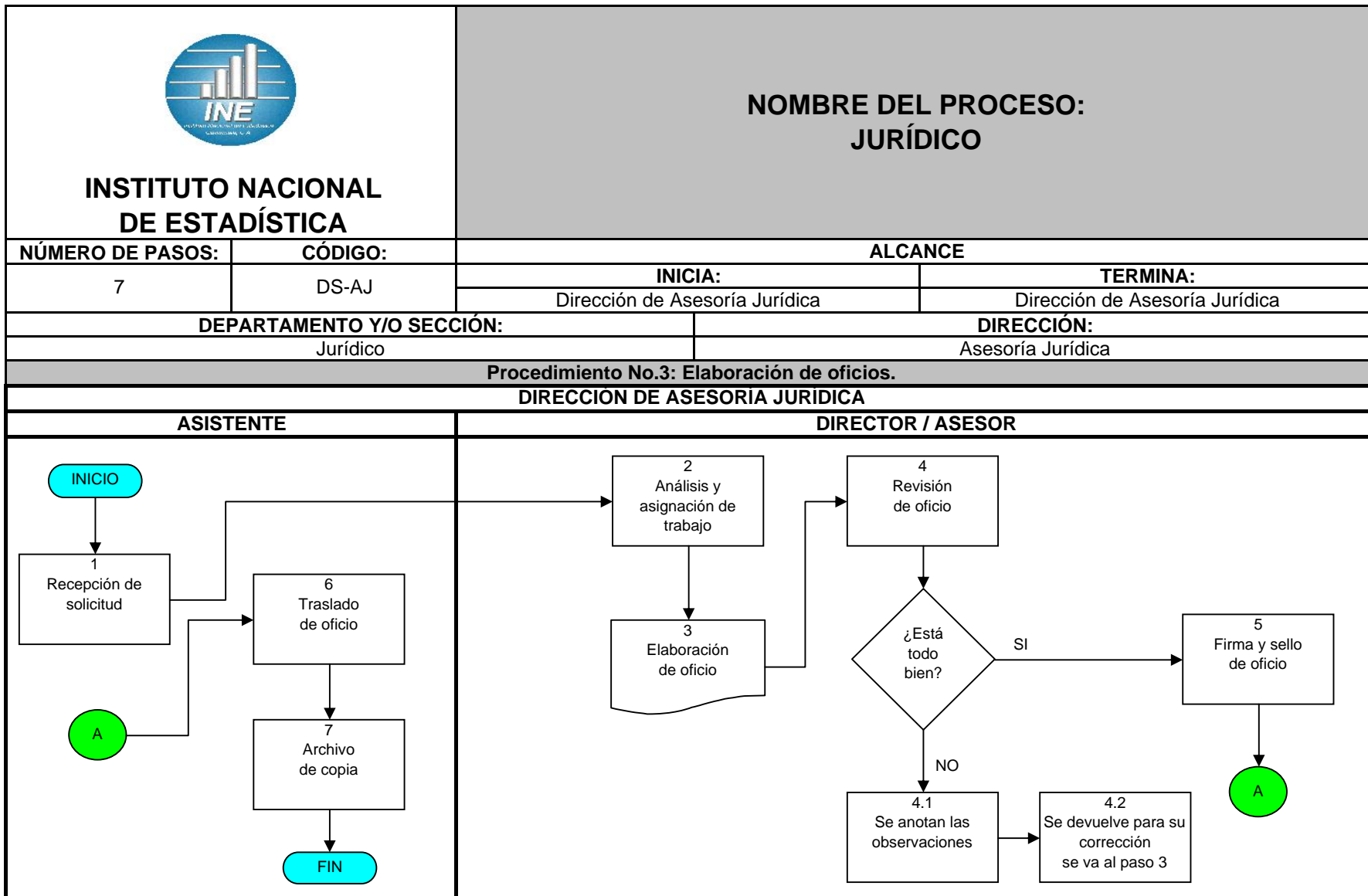
DIRECCION DE ASESORIA JURIDICA



		<h2 style="margin: 0;">NOMBRE DEL PROCESO: JURIDICO</h2>		
<h3 style="margin: 0;">INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</h3>				
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE		
7	DS-AJ	INICIA:	TERMINA:	
		Dirección de Asesoría Jurídica	Dirección de Asesoría Jurídica	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:		DIRECCIÓN:		
Jurídico		Asesoría Jurídica		
Procedimiento No.3: Elaboración de oficios.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Elaborar oficios a requerimientos de las direcciones técnicas o administrativas para dar respuesta a las solicitudes de información sobre los casos en proceso jurídico y solicitar documentación de soporte legal.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recepción de solicitud	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se recibe de parte de las unidades, la solicitud de requerimiento de información legal de un caso concreto. Ir al anexo No.9 "Ejemplo de una solicitud de información".
2	Análisis y asignación de trabajo	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Se da lectura a la solicitud para análisis jurídico y asignación de trabajo.
3	Elaboración de oficio	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Los oficios se elaboran para cumplir con 2 objetivos, los cuales son: a) Dar al interesado información sobre el estado jurídico de un caso en mención, y b) Solicitar al interesado documentación de soporte legal del caso en proceso según su desarrollo (Penal, civil o administrativo). Ir al anexo No.10 "Ejemplo de un oficio para dar información" y al anexo No.11 "Ejemplo de oficio para solicitar información".
4	Revisión de oficio	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Se procede a revisar el oficio, si todo está bien se continúa con el paso 5, En caso contrario se realiza el paso 4.1 Se anotan las observaciones y 4.2 Se devuelve para su corrección y se va al paso 3.
5	Firma y sello de oficio	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	El oficio es firmado y sellado por el Director de Asesoría Jurídica o en su ausencia por el Asesor Jurídico.
6	Traslado de oficio	Dirección de Asesoría Jurídica / Dirección Administrativa	Asistente de Asesoría Jurídica / Secretaria de Administrativo	Se traslada el documento a la Dirección Administrativa con copia de recibido para firma y estampado de sello.
7	Archivo de copia	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se archiva la copia del oficio con sello y firma de recibido. Fin del procedimiento.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2,009



 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: JURIDICO</p>		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE		
6	DS-AJ	INICIA:	TERMINA:	
		Dirección de Asesoría Jurídica	Dirección de Asesoría Jurídica	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:		DIRECCIÓN:		
Jurídico		Asesoría Jurídica		
Procedimiento No.4: Elaboración de proyectos de contrato.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Elaboración de proyectos de contratos para arrendamientos y contratación de servicios varios para las sedes y oficinas centrales de la institución.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recepción de requerimiento	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se recibe el requerimiento de elaboración de proyecto de contrato por parte de la Dirección Administrativa. Ir al anexo No.12 "Ejemplo de un requerimiento de elaboración de proyecto de contrato". Ver normas y lineamientos.
2	Revisión del requerimiento	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se revisa que el requerimiento contenga los datos necesarios (Términos acordados entre ambas partes y documentos del arrendador) así como la documentación de soporte legal completa (Por ejemplo: documentación del evento de cotización), si todo está completo, se continúa con el paso 3, en caso contrario se procede con el paso 2.1 Se solicita la elaboración del oficio (Ver procedimiento No.3 del proceso de Jurídico de este manual) y paso 2.2 Se envía el oficio.
3	Elaboración de proyecto de contrato	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Se elabora la minuta de acuerdo a los documentos de soporte, términos del evento o arrendamiento. Los 2 tipos de contrato que se trabajan son: contratos de arrendamientos de sedes (Edificios, bodegas, talleres y parqueo) y contratos de servicios (Seguridad, Internet, seguros de vehículos entre otros) de instituciones hacia el INE. Ir al anexo No.13 "Ejemplo de un proyecto de contrato de arrendamiento" y al anexo No.14 "Ejemplo de un proyecto de contrato de prestación de servicios a la institución".

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2,009

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Revisión de proyecto de contrato	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Se revisa que el proyecto de contrato cumpla con los términos legales y los planteados en los términos acordados y/o bases de cotización, si todo esta bien se procede con el paso 5, de lo contrario se realizan los pasos 4.1 Se anotan las observaciones y 4.2 Se devuelve para su corrección y se va al paso 3.
5	Traslado y recepción del proyecto de contrato	Dirección de Asesoría Jurídica / Dirección Administrativa	Asistente de Asesoría Jurídica / Secretaria de Dirección Administrativa	Se traslada el proyecto de contrato con copia de recibido a la Dirección Administrativa para que ellos procedan con el evento de firma de contrato con las partes interesadas. (Ver Manual de Procesos de la Dirección Administrativa en el Proceso No.2 "Prestación de servicios internos" y Procedimiento No.3 "Adjudicación de proveedores").
6	Archivo de copia	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se archiva la copia del proyecto de contrato con su respectiva firma y sello de recibido. Fin del procedimiento.

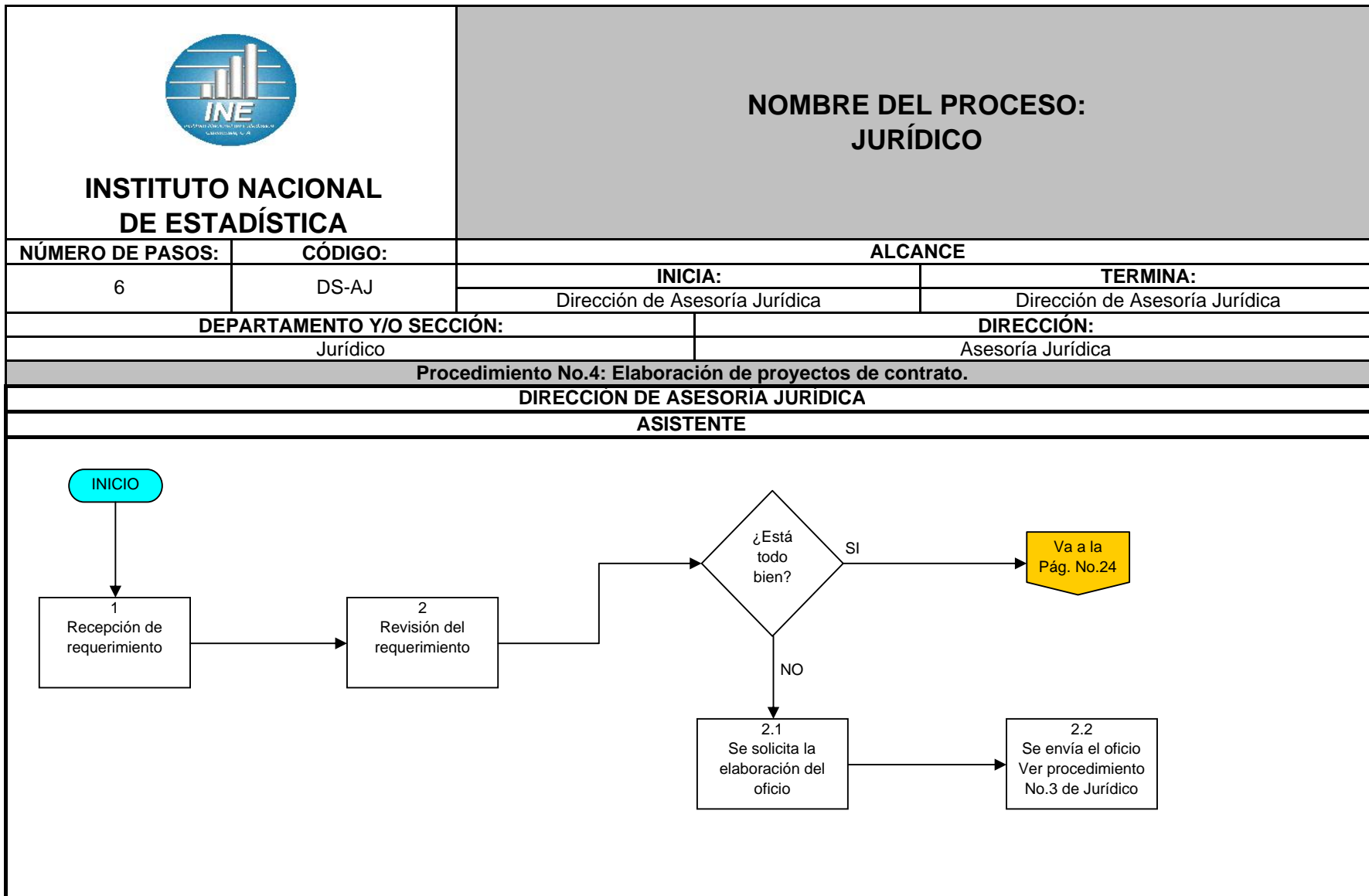
NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:

El requerimiento debe de contener los datos legales que identifiquen a las partes involucradas, términos acordados entre ambas partes y la respectiva documentación de soporte.

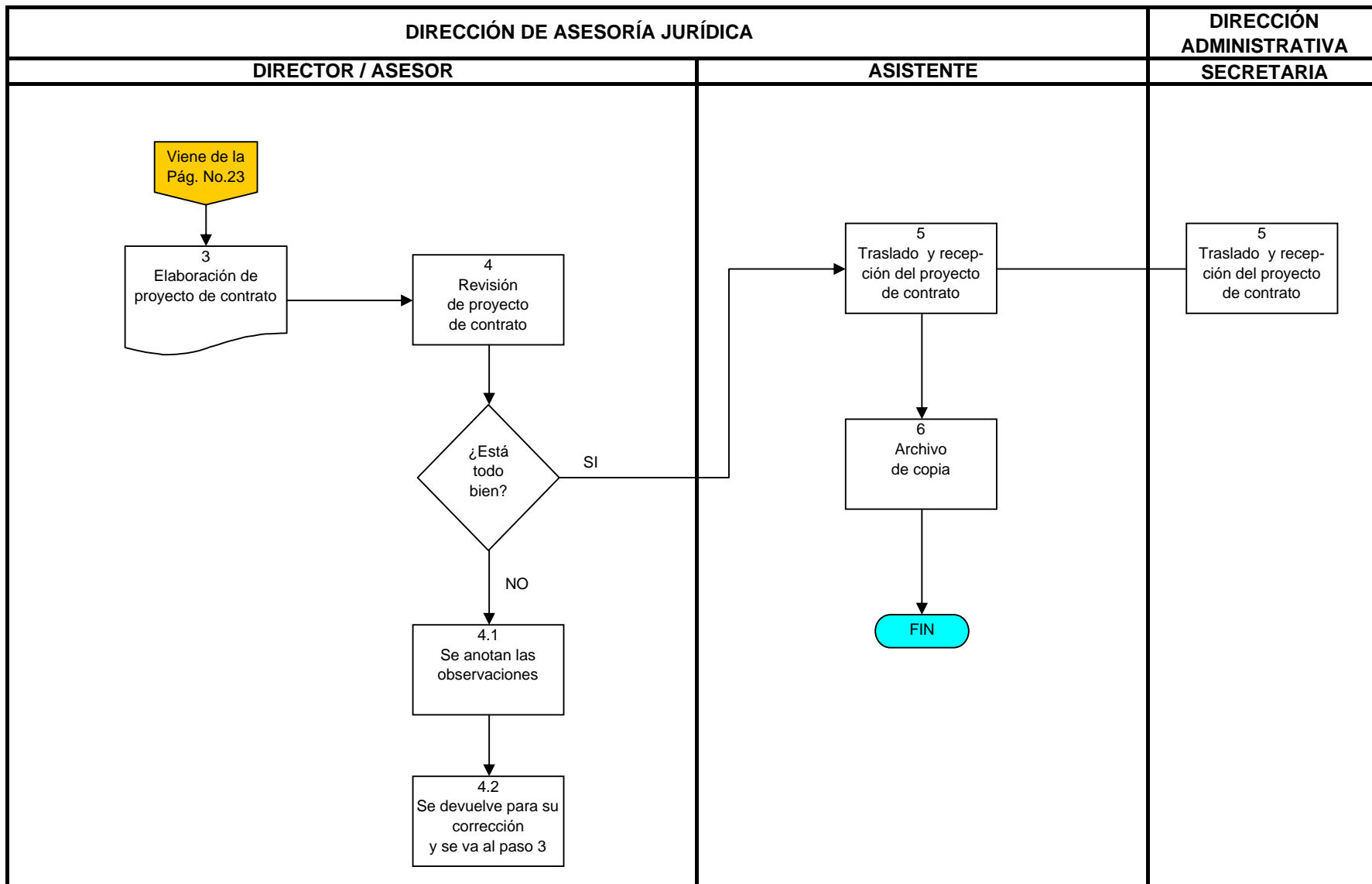
MANUAL DE PROCESOS


AGOSTO 2,009



MANUAL DE PROCESOS

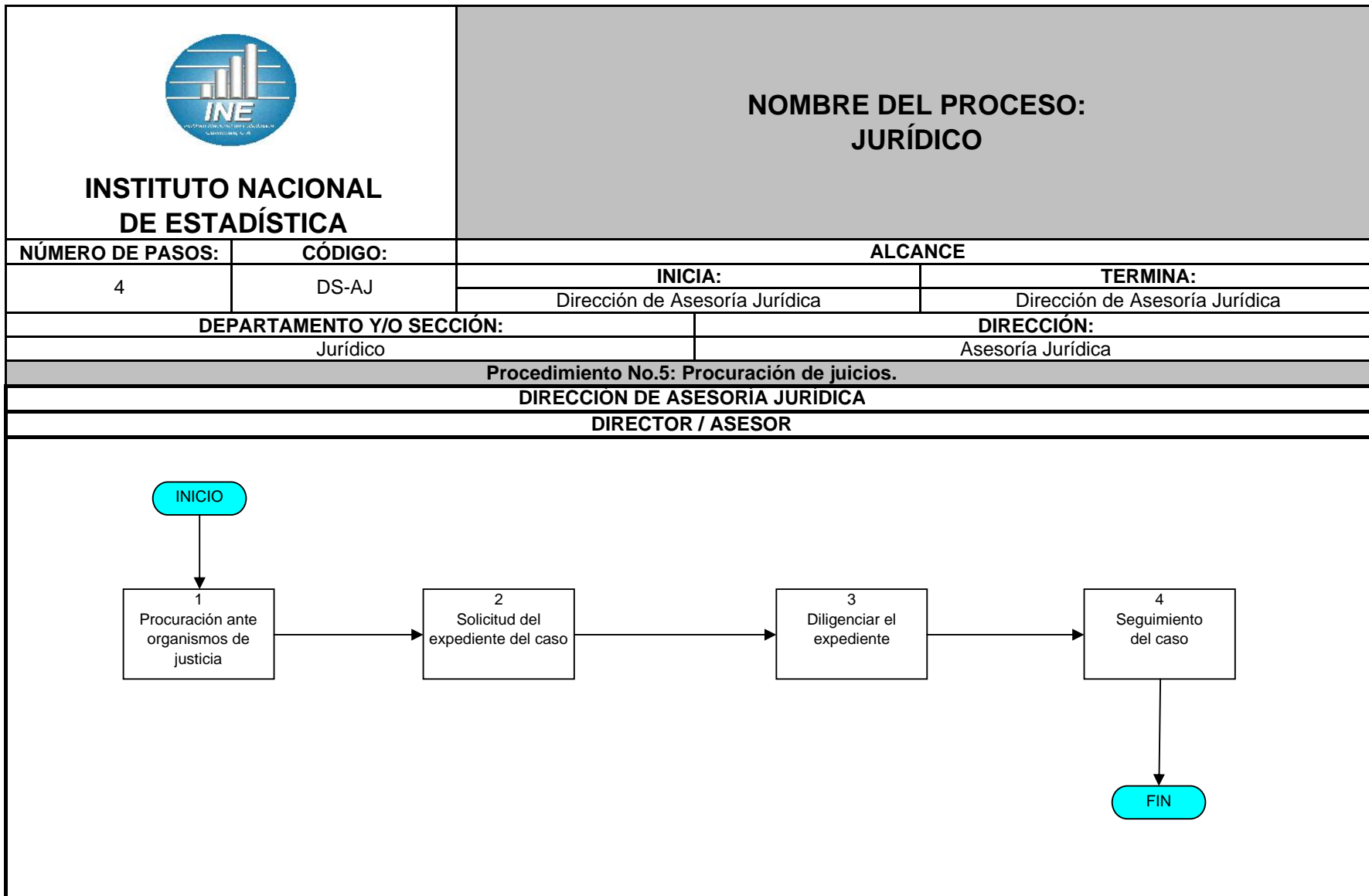
AGOSTO 2,009



		NOMBRE DEL PROCESO: JURIDICO		
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA				
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE		
4	DS-AJ	INICIA:	TERMINA:	
		Dirección de Asesoría Jurídica	Dirección de Asesoría Jurídica	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:		DIRECCIÓN:		
Jurídico		Asesoría Jurídica		
Procedimiento No.5: Procuración de juicios.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Diligenciar los expedientes de los casos que se encuentran en proceso jurídico en los diferentes órganos jurisdiccionales.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Procuración ante organismos de justicia	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Presentación del asesor jurídico del INE ante los diferentes órganos jurisdiccionales. Por ejemplo ante el Ministerio Público si es un caso penal ó ante el Organismo Judicial si es un caso laboral, penal, ó económico coactivo entre los más comunes que se atienden. Esto es en cuanto a los casos legales propios del INE ó los que pudieran presentarse en su contra.
2	Solicitud del expediente del caso	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	El asesor jurídico del INE requiere ante el oficial del órgano jurisdiccional que se presente el expediente del caso en mención.
3	Diligenciar el expediente	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Se revisa el expediente para obtener la información sobre el avance de los procesos en las diferentes ramas del derecho.
4	Seguimiento del caso	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Se da seguimiento al proceso por medio de la procuración y de acuerdo al caso y tema del derecho al cual pertenezca. Por ejemplo si es un caso penal el proceso se sigue de acuerdo al Código Penal, si es un caso laboral se sigue de acuerdo al Código de Trabajo y si es un caso económico coactivo se procede de acuerdo a la Ley de lo Contencioso Administrativo, etc. Esto se realiza ante los diferentes órganos jurisdiccionales. Ir al anexo No.15 "Código Penal", al anexo No.16 "Código de Trabajo" y al anexo No.17 "Ley de lo Contencioso Administrativo". Fin del procedimiento.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2.009



 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: JURIDICO</p>		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE		
6	DS-AJ	INICIA:		TERMINA:
		Dirección de Asesoría Jurídica		Dirección de Asesoría Jurídica
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:	
Jurídico			Asesoría Jurídica	
Procedimiento No.6: Denuncias y demandas.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Formular, presentar y atender denuncias y demandas ante los órganos jurisdiccionales.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Formulación de demandas y denuncias	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor jurídico	A solicitud verbal o por escrito de las autoridades o de la Dirección Administrativa, se procede a plantear demandas contra personas que tienen vinculo legal con el INE (Por ejemplo personas que no liquidaron viáticos) y denuncias a personas involucradas en actos ilícitos, (Por ejemplo el robo de un vehículo, hurto etc.). Ver normas y lineamientos.
2	Presentación de demanda o denuncia	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor jurídico	El abogado presenta la denuncia o demanda ante la autoridad competente. Como por ejemplo ante el MP, PNC o ante el juzgado respectivo.
3	Investigación del caso	Dirección de Asesoría Jurídica / Órgano Jurisdiccional	Director / Asesor Jurídico / Juez	La autoridad competente inicia un proceso de investigación sobre el caso presentado; se le crea un expediente para ser canalizado de acuerdo a los procedimientos pertinentes según la ley.
4	Procuración del caso	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	Al caso se le da seguimiento por medio de la procuración y actuando según los hechos que se suscitan en el transcurso del caso. Ver proceso No.1 en el procedimiento No.5 de este manual.
5	Acusación	Dirección de Asesoría Jurídica	Director / Asesor Jurídico	En estos casos se llega a determinar una acusación, producto de las investigaciones realizadas por la institución a cargo del caso.
6	Sentencia	Dirección de Asesoría Jurídica / Órgano Jurisdiccional	Director / Asesor Jurídico / Juez	Dada la acusación la autoridad competente procede a dictar la sentencia correspondiente. Fin del procedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

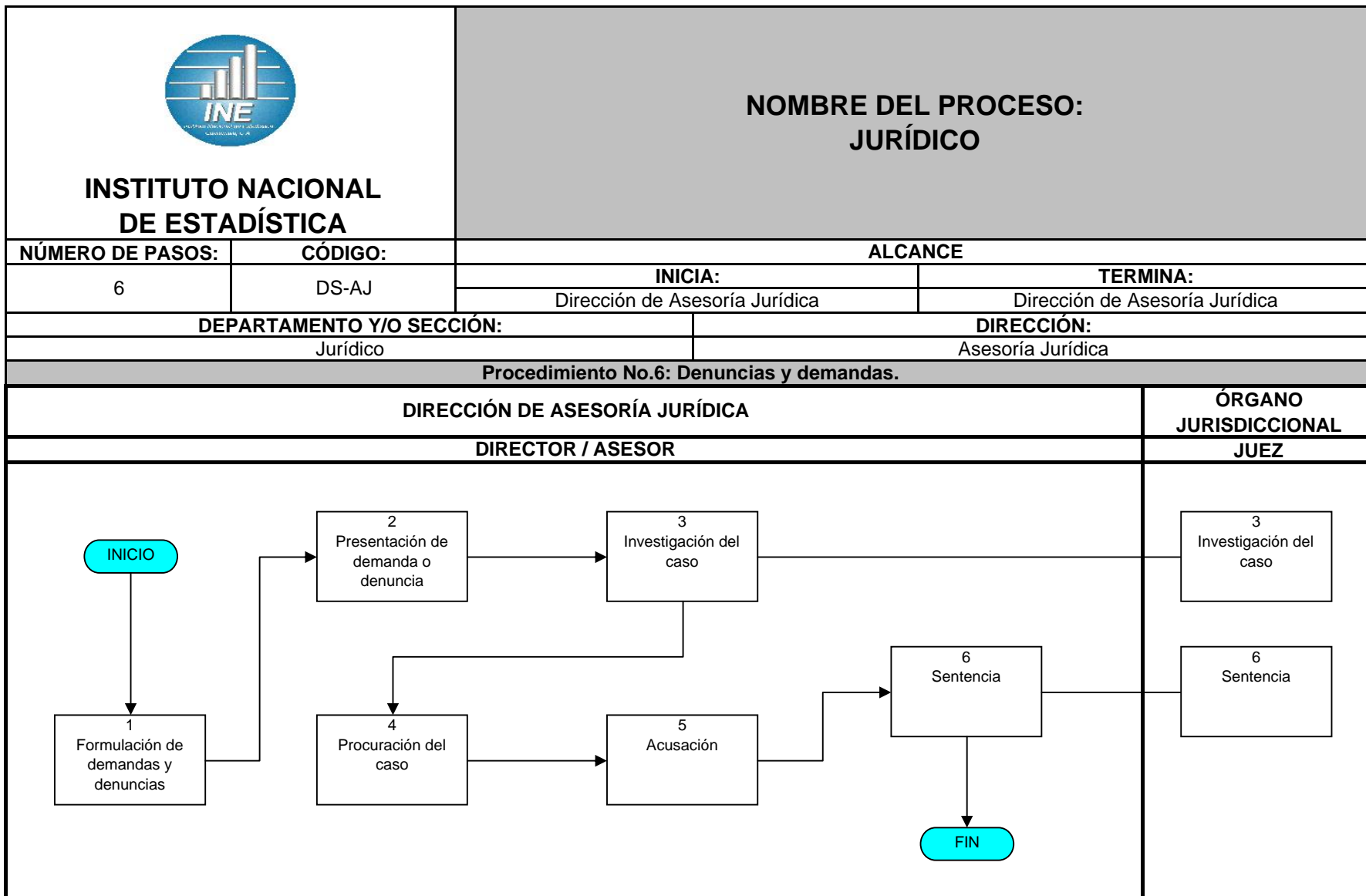
Del paso 1:

Cuando es una demanda contra la institución se lleva por medio de la procuración de juicios. Ver Proceso No.1 en el Procedimiento No.5 de este manual.


Aunque las denuncias se pueden presentar de forma verbal, en el INE siempre se formulan y se presentan de forma escrita ante el órgano jurisdiccional respectivo.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2.009



PROCESO No.2: NOTARIADO

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>	NOMBRE DEL MACROPROCESO:
	ASESORÍA JURÍDICA




NOMBREL DEL PROCESO:	Notariado
DUÑO DEL PROCESO:	Director

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Solicitud - Documentación de soporte	1. Legalización de documentos y firmas	- Acta de legalización - Documento o firma legalizada
- Solicitud de convenio	2. Documentos privados con firma legalizada	- Proyecto de convenio - Firma y sello del convenio - Notificaciones - Archivo

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Recurso humano - Mobiliario y equipo - Equipo de cómputo - Teléfono - Software - Internet - Archivos físicos - Archivo digital - Red interna - Útiles de oficina - Impresora - Fotocopiadora - Leyes, códigos y reglamentos - Timbres fiscales, forenses y notariales

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Enero 2,009
FECHA FINAL Agosto 2,009
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
65

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: NOTARIADO</p>		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE		
6	DS-AJ	INICIA:		TERMINA:
		Dirección de Asesoría Jurídica		Dirección de Asesoría Jurídica
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:		DIRECCIÓN:		
Notariado		Asesoría Jurídica		
Procedimiento No.1: Legalización notarial de firmas y documentos.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Legalizar documentos y firmas a requerimiento de las direcciones técnicas y administrativas del INE.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recepción de solicitud del interesado	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se recibe la solicitud para la legalización de un documento o firma. Ver normas y lineamientos.
2	Redacción del acta de legalización	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se redacta el acta donde se da fe de la auténtica, esto de acuerdo al Código de Notariado. Ir al anexo No.18 "Lineamientos sugeridos para la legalización notarial de firmas y documentos" y al anexo No.19 "Código de Notariado".
3	Firma y sello de la auténtica	Dirección de Asesoría Jurídica	Director ó Asesor de Asesoría Jurídica	Se traslada el acta al Director de Asesoría Jurídica para revisión, si todo está bien procede a firmarla y sellarla para continuar con el paso 4, de lo contrario se procede con el paso 3.1 Se anotan las observaciones y 3.2 Se devuelve al asistente para su corrección y se va al paso 2. Ir al anexo No.20 "Ejemplo de una auténtica de documentos". Ver normas y lineamientos.
4	Adhesión de timbres	Dirección de Asesoría Jurídica	Director ó Asesor de Asesoría Jurídica	A el acta se le adhiere un timbre notarial con un valor de Q.10.00 y un timbre fiscal con un valor de Q.5.00 y la traslada al asistente. Ir al anexo No.37 "Ley de Timbres Forenses y Timbres Notariales" y al anexo No.39 "Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos".
5	Entrega del acta al solicitante	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	El acta es entregada por medio de conocimiento a la unidad solicitante.
6	Archivo de copia de acta de legalización	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se archiva copia del acta de legalización de firmas, adjunta a su solicitud. Fin del procedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:



Gerencia, sub-gerencias, direcciones técnicas o administrativas son los que pueden solicitar legalizaciones de firmas.
--

Del paso 3:

En ausencia del Director de Asesoría Jurídica puede firmar las actas el Asesor Jurídico.
--

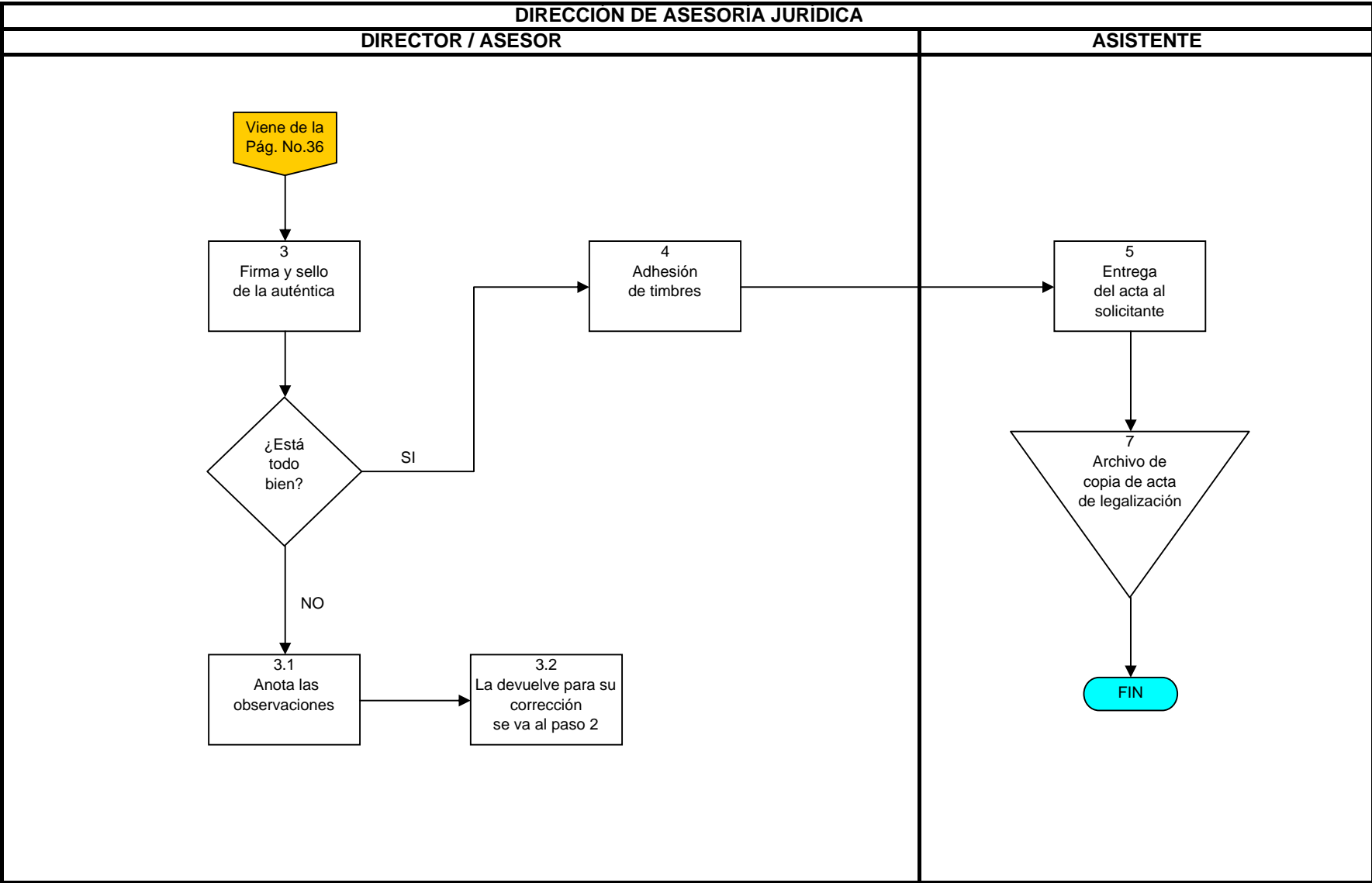
MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2.009

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: NOTARIADO</p>	
NÚMERO DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE	
6	DS-AJ	INICIA:	TERMINA:
		Dirección de Asesoría Jurídica	Dirección de Asesoría Jurídica
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:		DIRECCIÓN:	
Notariado		Asesoría Jurídica	
Procedimiento No.1: Legalización notarial de firmas y documentos.			
DIRECCION DE ASESORIA JURIDICA			
ASISTENTE			
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1 Recepción de solicitud del interesado] S1 --> S2[2 Redacción del acta de legalización] S2 --> END{{Va a la Pág. No.37}} </pre>			

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2.009



 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: NOTARIADO</p>		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE		
13	DS-AJ	INICIA:		TERMINA:
		Dirección Administrativa		Dirección de Asesoría Jurídica
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:	
Notariado			Asesoría Jurídica	
Procedimiento No.2: Documentos privados con legalización de firma.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Elaborar documentos privados con legalización de firma para el cumplimiento de pagos con personas deudoras con la institución.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitud de convenio de pago por el interesado	Dirección Administrativa	Director Administrativo	El interesado solicita el convenio de pago a la institución, esto ante la Dirección Administrativa o en última instancia ante la Gerencia.
2	Solicitud de proyecto de convenio de pago	Dirección Administrativa	Director Administrativo	La Dirección Administrativa emana un oficio a la Dirección de Asesoría Jurídica donde solicita se elabore el proyecto de convenio.
3	Análisis del proyecto de convenio de pago	Dirección de Asesoría Jurídica	Director ó Asesor de Asesoría Jurídica	Se analiza el proyecto de convenio de pago para determinar los mejores términos en beneficio de la institución y que la papelería de soporte legal este completa.
4	Elaboración del proyecto de convenio de pago	Dirección de Asesoría Jurídica	Director ó Asesor de Asesoría Jurídica	Se elabora el proyecto de convenio de pago en beneficio del INE. Ir al anexo No.21 "Ejemplo de un proyecto de convenio de pago". Ver normas y lineamientos.
5	Traslado del convenio de pago	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	El asistente jurídico traslada por medio de conocimiento el proyecto de convenio de pago a la Dirección Administrativa.
6	Revisión del proyecto de convenio de pago	Dirección Administrativa	Director Administrativo	El Director Administrativo revisa el proyecto de convenio de pago, si todo está bien va al paso 7. De lo contrario se procede con el paso 6.1 Anota sus observaciones y 6.2 Devuelve el convenio de pago y se va al paso 3.
7	Firma del convenio por parte del interesado	Dirección Administrativa	Director Administrativo	La Dirección Administrativa es encargada de conseguir la firma del deudor, para luego remitir el convenio de pago a la Dirección de Asesoría Jurídica.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2.009

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8	Traslado a Gerencia	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	La Dirección de Asesoría Jurídica traslada por medio de conocimiento el convenio de pago a Gerencia.
9	Firma y sello de Gerencia	Gerencia	Gerente	Gerencia firma y sella el convenio de pago y lo remite a la Dirección de Asesoría Jurídica. Ver normas y lineamientos.
10	Legalización de firmas	Dirección de Asesoría Jurídica	Director ó Asesor de Asesoría Jurídica	La Dirección de Asesoría Jurídica autentica las firmas de los involucrados en el convenio de pago por medio de un acta notarial. Ver el procedimiento anterior de "Legalización de firmas" de este proceso.
11	Adhesión de timbres	Dirección de Asesoría Jurídica	Director ó Asesor de Asesoría Jurídica	A la auténtica del documento se le adhiere un timbre notarial con un valor de Q.10.00 y un timbre fiscal con un valor de Q.5.00.
12	Notificación del convenio de pago	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Por medio de conocimiento se notifica del convenio a: Departamento de Recursos Humanos con la entrega del documento en original y entrega de fotocopias a la Dirección Administrativa, Dirección Financiera, Sección de Contabilidad, Sección de Tesorería y a la persona indicada.
13	Archivo de los documentos	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se archiva la copia del documento de convenio de pago adjunto a la solicitud. Ver normas y lineamientos. Fin del procedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 4:

Las hojas del proyecto de convenio van foliadas.

Del paso 9:

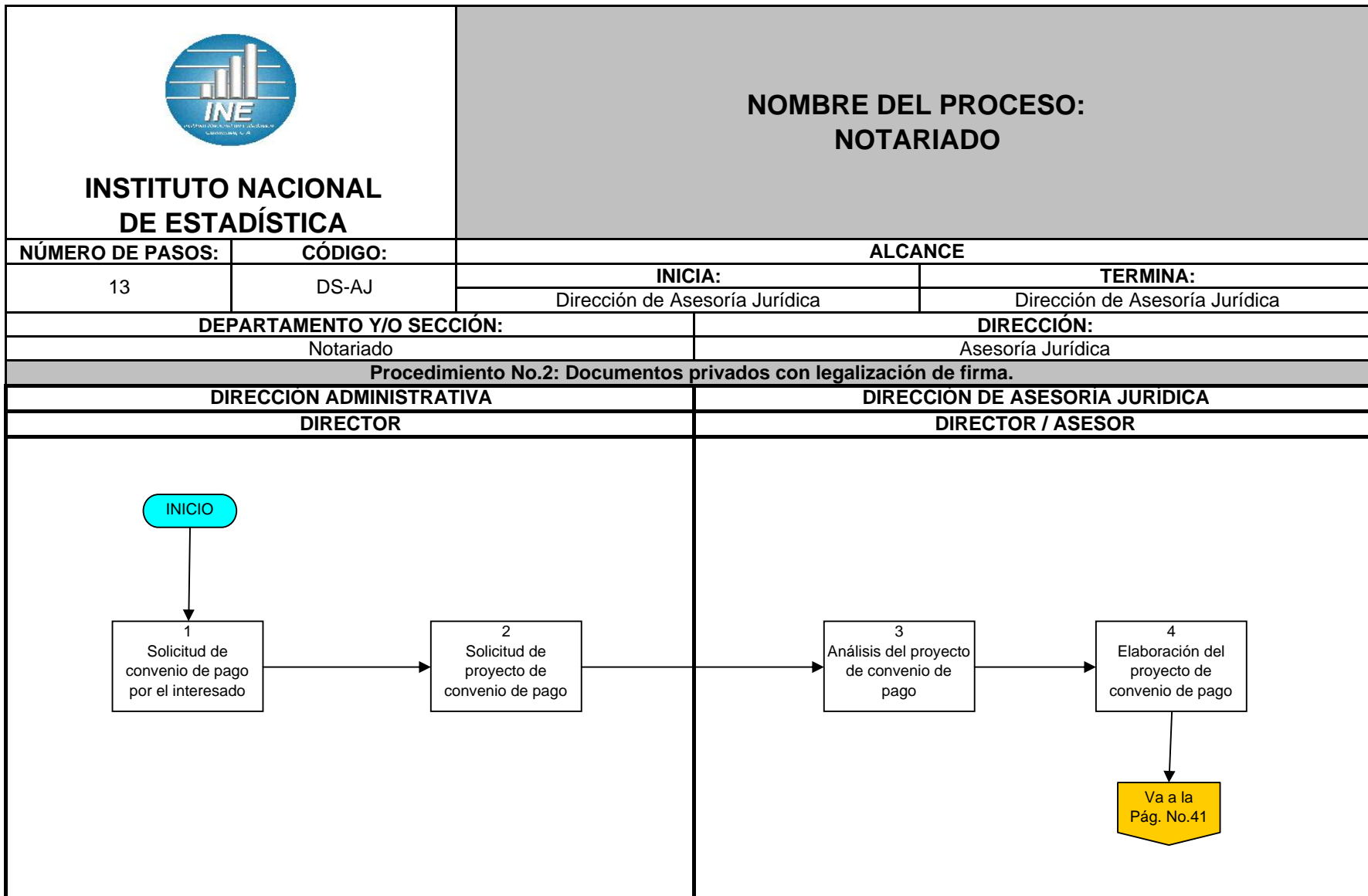
El Gerente es el único que puede firmar los proyectos de convenio de pago.

Del paso 13:

La copia del documento que se archiva debe de contener los sellos de recibido de los lugares donde fue notificado.

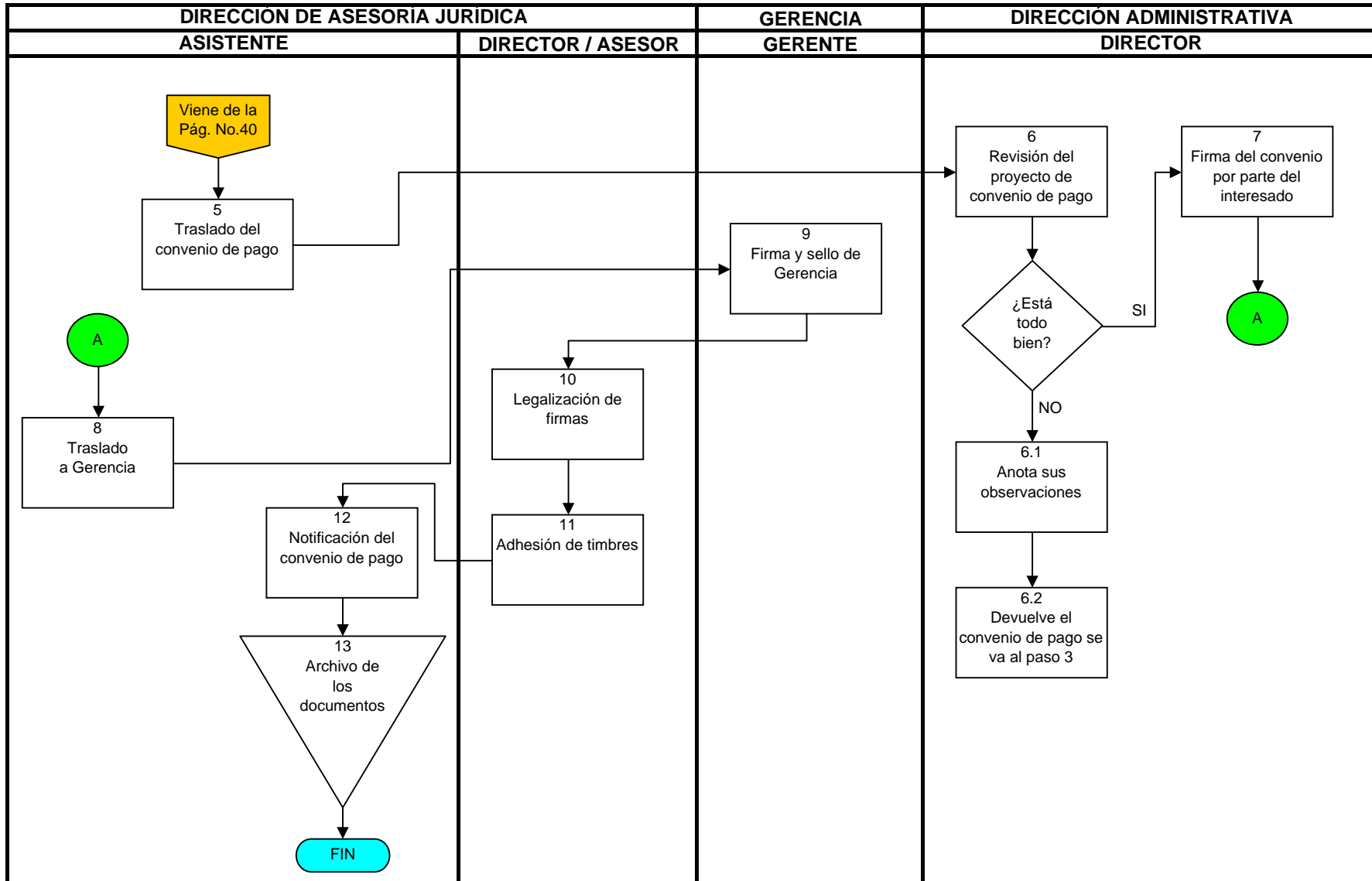
MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2,009




MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2,009



PROCESO No.3: CIENCIAS SOCIALES

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>	<p>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</p>
	<p>ASESORÍA JURÍDICA</p>



<p>NOMBRE DEL PROCESO:</p>	<p>Ciencias Sociales</p>
<p>DUÑO DEL PROCESO:</p>	<p>Director</p>

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud - Diagnóstico - Investigación técnico Jurídica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigación y faccionamiento de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento de proyecto - Aprobación del documento

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Recurso Humano - Mobiliario y equipo - Equipo de cómputo - Teléfono - Software - Internet - Archivos físicos - Archivos digitales - Red interna - Útiles de oficina - Impresora - Fotocopiadora - Leyes, códigos y reglamentos - Timbres fiscales, forenses y notariales

ELABORACIÓN DEL MANUAL
<p>FECHA INICIO Enero 2,009</p> <p>FECHA FINAL Agosto 2,009</p>
<p>TOTAL DE PAGINAS MANUAL</p>
<p>65</p>

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: CIENCIAS SOCIALES</p>		
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE		
9	DS-AJ	INICIA:		TERMINA:
		Dirección de Asesoría Jurídica		Gerencia
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:		DIRECCIÓN:		
Ciencias Sociales		Asesoría Jurídica		
Procedimiento No.1: Investigación y faccionamiento de documentos.				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Elaboración de instrumentos jurídicos a requerimiento de las unidades técnicas y administrativas de la institución.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recepción de solicitud de elaboración de documento	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	El interesado presenta ante la Dirección de Asesoría Jurídica la solicitud de elaboración del documento jurídico, este desde el punto de vista técnico legal. Ver normas y lineamientos.
2	Diagnóstico del caso	Dirección de Asesoría Jurídica	Asesor de Asesoría Jurídica	El asesor procede con la investigación técnica jurídica del caso concreto.
3	Elaboración del documento de proyecto	Dirección de Asesoría Jurídica	Asesor de Asesoría Jurídica	El asesor jurídico facciona el documento del proyecto en base a la investigación realizada y luego lo traslada al Director de Asesoría Jurídica para su revisión.
4	1ra revisión del documento	Dirección de Asesoría Jurídica	Director de Asesoría Jurídica	El director realiza la revisión del documento, si todo está bien da su visto bueno, se le traslada al interesado y se continúa con el paso 5, de lo contrario se procede con el paso 4.1 Anotación de observaciones y 4.2 Devolución del documento al asesor para su corrección, se va al paso 2.
5	2da. revisión del documento	Unidad solicitante	Interesado	El interesado realiza la revisión del documento, si cumple con sus expectativas da su visto bueno y lo remite a la Dirección de Asesoría Jurídica y se continúa con el paso 6, en caso contrario se procede con el paso 5.1 Anotación de observaciones y 5.2 Devolución del documento a la Dirección de Asesoría Jurídica para su corrección y se va al paso 2.
6	Traslado del documento a Gerencia	Dirección de Asesoría Jurídica	Asistente de Asesoría Jurídica	Se traslada por medio de conocimiento el documento del proyecto a Gerencia para su revisión en calidad de autoridad superior.

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Revisión y aprobación de Gerencia	Gerencia	Gerente	El Gerente revisa el documento, si todo está bien aprueba el documento por medio de su firma y sello, en caso contrario procede con el paso 7.1 Anotación de observaciones y 7.2 Devolución para corrección de observaciones y se va al paso 2. Ver normas y lineamientos.
8	Presentación ante Junta Directiva para aprobación	Gerencia / Junta Directiva	Gerente / Integrantes de Junta Directiva	El Gerente presenta ante JD el documento, el cual es revisado por los integrantes de Junta Directiva, si todo esta bien proceden a dar su aprobación por medio de un punto de acta, en caso contrario se procede con el paso 8.1 Anotación de observaciones y 8.2 Devolución del documento para su corrección y se va al paso 3.
9	Socialización del documento	Gerencia	Gerente	El Gerente traslada el nuevo instrumento jurídico a la unidad que le corresponda, esto para su socialización entre los empleados de la institución. Fin del procedimiento.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:

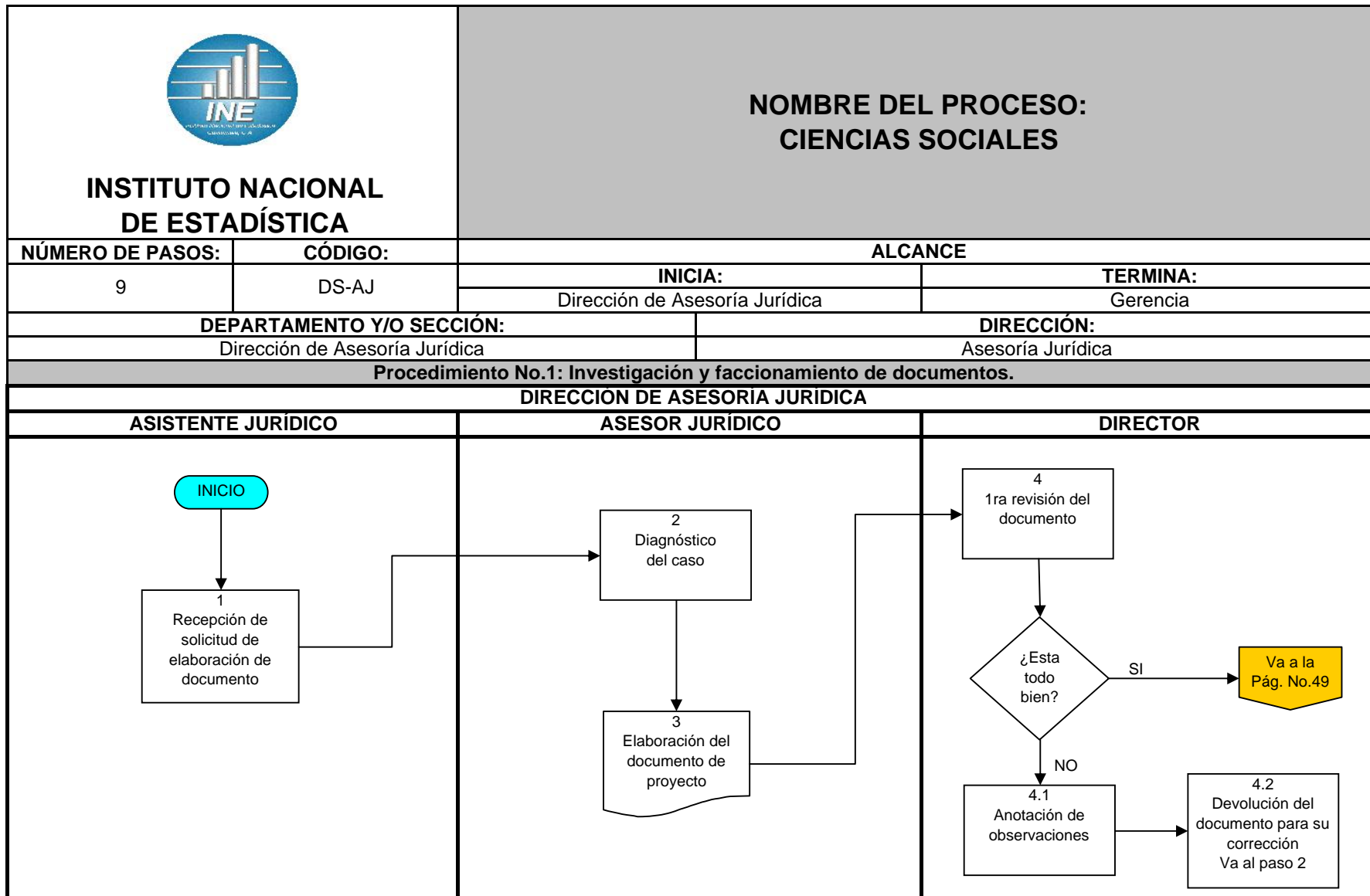
Quienes pueden solicitar la elaboración de este tipo de documentos son: Gerencia, sub-gerencias y direcciones. Las unidades, secciones y departamentos deben hacerlo a través de sus respectivas direcciones.

Del paso 7:

En casos especiales la Gerencia contrata expertos para apoyo a la elaboración del documento y su revisión.

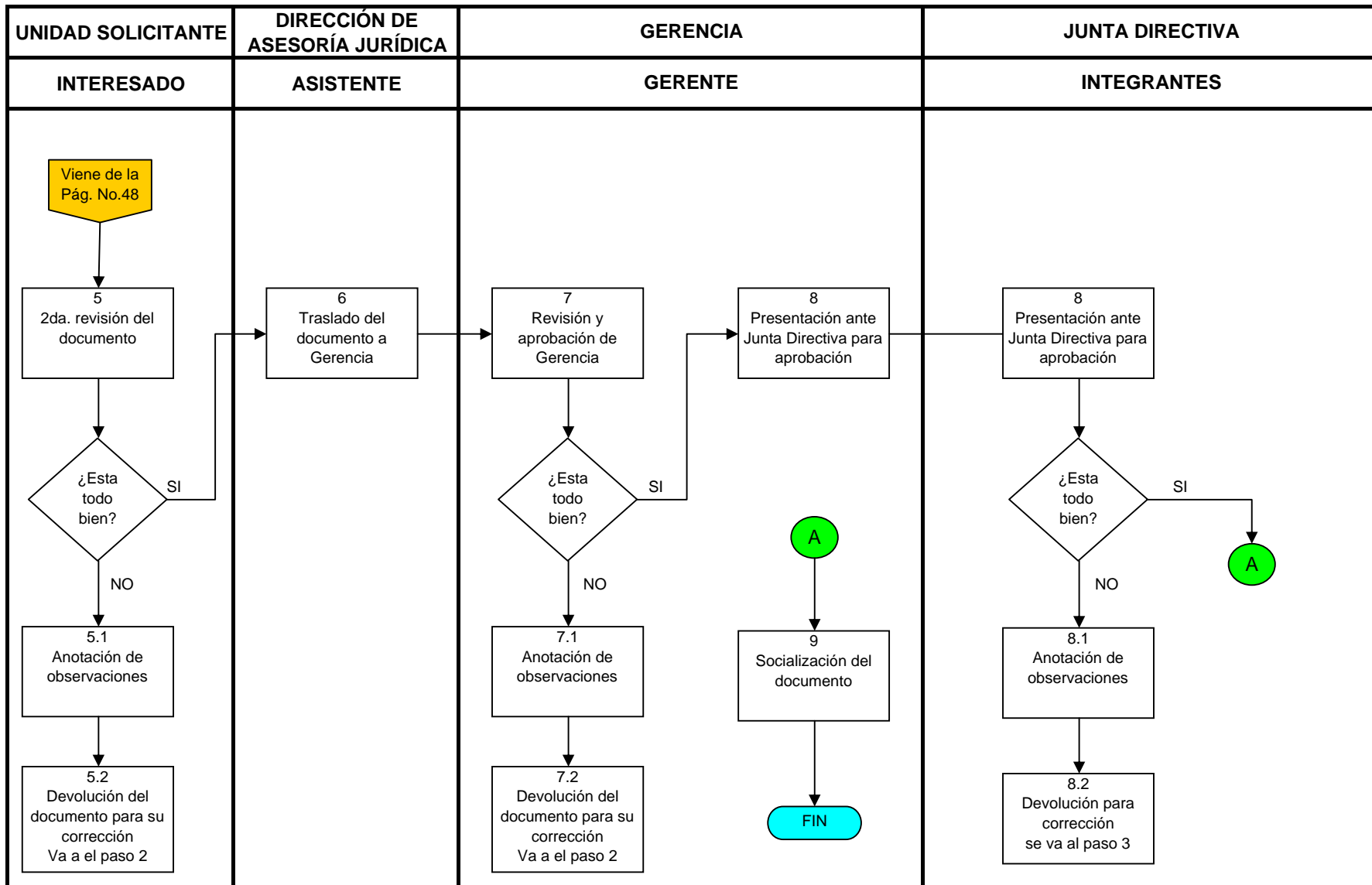
MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2,009



MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2,009





DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

GLOSARIO

Acta	Relación fehaciente que hace el notario de hechos que presencia o que le constan.
Acuerdo	Reunión plenaria por salas que celebran los miembros de un tribunal de justicia para resolver casos judiciales o administrativos.
Arrendamiento	Aquel por el cual una persona se obliga a ejecutar una obra o prestar un servicio a otro mediante cierto precio.
Asesoría	El que ilustra o aconseja a persona legal en una determinada materia.
Asesor	Dicho de un letrado: Que por razón de oficio, debe aconsejar o ilustrar con su dictamen a un juez lego.
Auténtica	Certificación con que se testifica la identidad y verdad de algo. Se decía de los bienes o heredades sujetas u obligadas a alguna carga o gravamen.
Caso	Causa civil o criminal que, por su gravedad, su cuantía o la calidad de las personas, se podía litigar desde la primera instancia en el consejo, sala de alcaldes de corte, cancillerías y audiencias, excluidas de su conocimiento las justicias ordinarias.
Coactivo	Que ejerce coacción o resulta de ella.
Código	Texto legal que contiene los estatus sobre régimen jurídico, aplicable a personas, bienes, sucesiones, obligaciones y contratos.
Contrato	Pacto o convenio, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas.
Convenios	Ajuste, contrato, pacto o tratado entre varias partes interesadas en el mismo caso.
Cotizar	Estimar, particularmente de forma pública, a alguien o algo en relación con un fin determinado.
Decreto	Disposición de carácter legislativo que, sin ser sometida al órgano adecuado, se promulga por el poder ejecutivo, en virtud de alguna excepción circunstancial o permanente, previamente determinada.
Delito	Etimológicamente, la palabra <i>delito</i> proviene del latín <i>delictum</i> , expresión también de un hecho antijurídico y doloso castigado con una pena. En general, culpa, crimen, quebrantamiento de una ley imperativa.
Demanda	Escrito en que se ejercitan en juicio una o varias acciones ante el juez o el tribunal competente.
Denuncia	Documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.
Derecho	Conjunto de principios y normas, expresivos de una idea de justicia y de orden, que regulan las relaciones humanas en toda sociedad y cuya observancia puede ser impuesta de manera coactiva.
Dictamen	Opinión, consejo o juicio que en determinados asuntos debe oírse por los tribunales, corporaciones, autoridades, etc. También se llama así al informe u opinión verbal o por escrito que expone un letrado, a petición del cliente, acerca de un problema jurídico o sometido a su consideración.
Diligenciar	Despachar o tramitar un asunto mediante las oportunas diligencias.
Documento	Instrumento, escritura, escrito con que se prueba, confirma o justifica alguna cosa o, al menos, que se aduce con tal propósito. En la acepción más amplia, cuanto consta por escrito o gráficamente; así lo es tanto un testamento, un contrato firmado, un libro o una carta, como una fotografía o un plano; y sea cualquiera la materia sobre la cual se extienda o figure, aunque indudablemente predomine el papel sobre todas las demás.
Emanar	Proceder, derivar, traer origen y principio de algo de cuya sustancia se participa.

Erogar	Distribuir, repartir bienes o caudales.
Expediente	Conjunto de todos los papeles correspondientes a un asunto o negocio. Se usa señaladamente hablando de la serie ordenada de actuaciones administrativas, y también de las judiciales en los actos de jurisdicción voluntaria.
Faccionar	Redactar un documento para dar figura y forma al contexto.
Fiscal	Magistrado que, representando el interés público, intervenía cuando era necesario en los negocios civiles.
Forense	Encargado por la justicia para dictaminar los problemas de medicina legal.
Fundamento	Raíz, principio y origen en que estriba y tiene su mayor fuerza algo no material.
Instancia	Cada uno de los grados jurisdiccionales que la ley tiene establecidos para ventilar y sentenciar, en jurisdicción expedita, lo mismo sobre el hecho que sobre el derecho, en los juicios y demás negocios de justicia.
Judicial	Pertenece o relativo al juicio, a la administración de justicia o a la judicatura.
Juicio	Conocimiento de una causa en la cual el juez ha de pronunciar la sentencia.
Justicia	Supremo ideal que consiste en la voluntad firme y constante de dar a cada uno lo suyo, según el pensamiento y casi las palabras de Justiniano: " <i>Constans et perpetua voluntas jus suum cuique tribuendi</i> " en conjunto de todas las virtudes para el recto proceder conforme a derecho y razón en su generalidad de equidad.
Laboral	Pertenece o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social.
Legal	Prescrito o mandado por ley y conforme a lo contenido en ella.
Legalizar	Comprobar y certificar la autenticidad de un documento o de una firma.
Ley	Regla y norma constante e invariable de las cosas, nacida de la causa primera o de las cualidades y condiciones de las mismas.
Norma	Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc. Precepto jurídico.
Notariado	Dicho de una cosa autorizada ante notario o abonada con fe notarial.
Notificación	Documento en que consta la resolución comunicada.
Notificar	Comunicar formalmente a su destinatario una resolución administrativa o judicial.
Numeral	Pertenece o relativo al número.
Oficio	Comunicación escrita, referente a los asuntos de las administraciones públicas.
Penal	Pertenece o relativo a las leyes, instituciones o acciones destinadas a perseguir crímenes o delitos.
Procedente	Conforme a derecho, mandato, práctica o conveniencia. <i>Demanda, recurso, acuerdo procedente.</i>
Procedimiento	Actuación por trámites judiciales o administrativos.
Procesal	Pertenece o relativo al proceso. <i>Costas procesales.</i>
Proceso	Las diferentes fases o etapas de un acontecimiento ó litigio que es sometido a conocimiento y resolución de un tribunal sobre una causa o juicio criminal.
Procuración	Comisión o poder que alguien da a otra persona para que en su nombre haga o ejecute algo.
Protocolo	Serie ordenada de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades.
Providencia	Resolución judicial que tiene por objeto la ordenación material del proceso.

Proyecto de ley	Ley elaborada por el Gobierno y sometida al Parlamento para su aprobación.
Reglamento	Colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para la ejecución de una ley o para el régimen de una corporación, una dependencia o un servicio.
Requerimiento	Aviso, manifestación o pregunta que se hace, generalmente bajo fe notarial, a alguien exigiendo o interesando de él que exprese y declare su actitud o su respuesta.
Resolución	Decreto, providencia, auto o fallo de autoridad gubernativa o judicial.
Sede	Lugar donde tiene su domicilio una entidad económica, literaria, deportiva, etc.
Servicios	Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.
Taxado	Que limita, circunscribe y reduce un caso a determinadas circunstancias y que no admite discusión.
Términos	Intervalo entre dos sesiones consecutivas de un tribunal.
Timbre	Sello emitido por el Estado para algunos documentos, como pago al fisco en concepto de derechos.

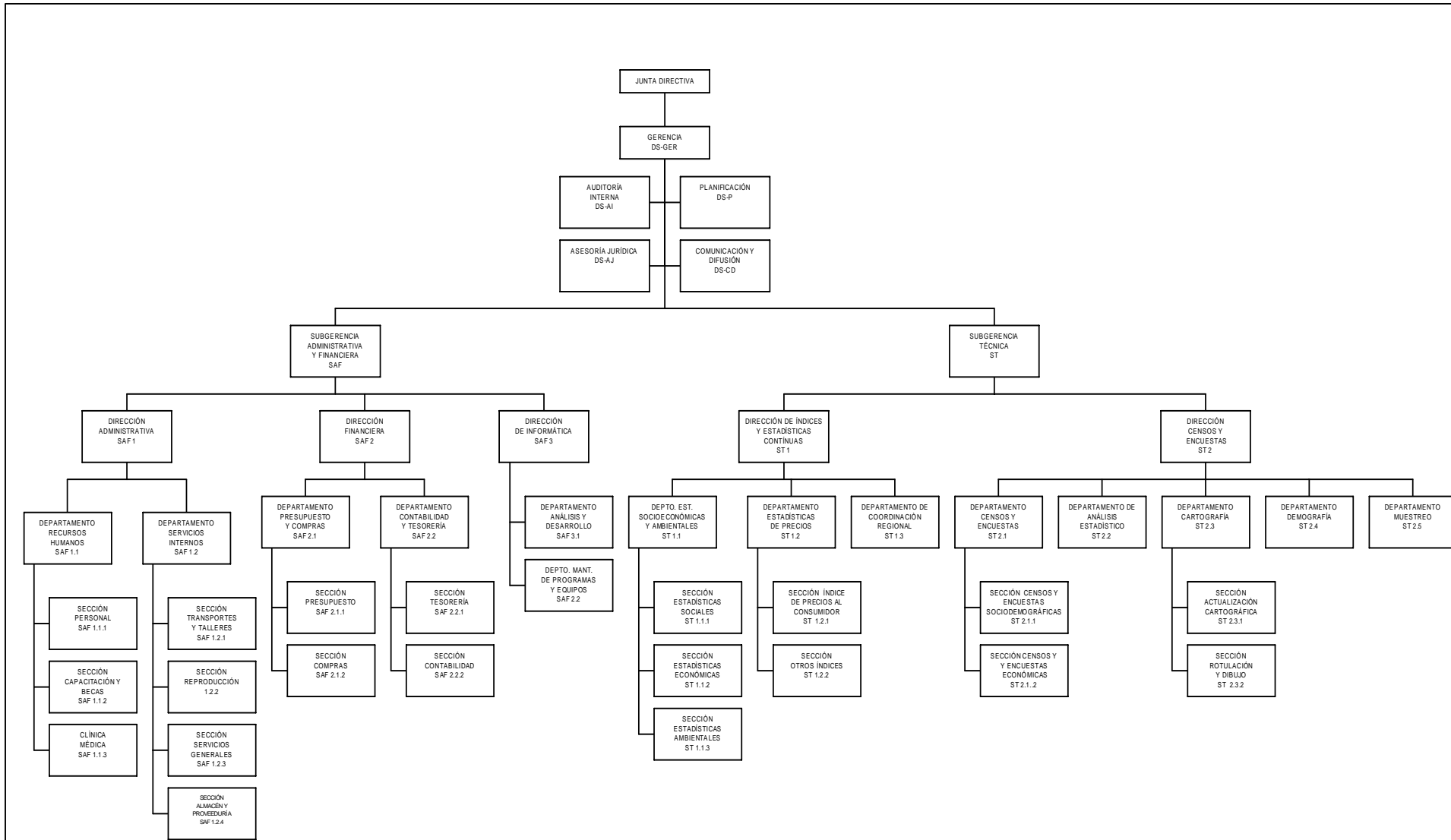
ACRÓNIMOS

INE	Instituto Nacional de Estadística
MP	Ministerio Público
OJ	Organismo Judicial
MITRAB	Ministerio de Trabajo
PNC	Policía Nacional Civil

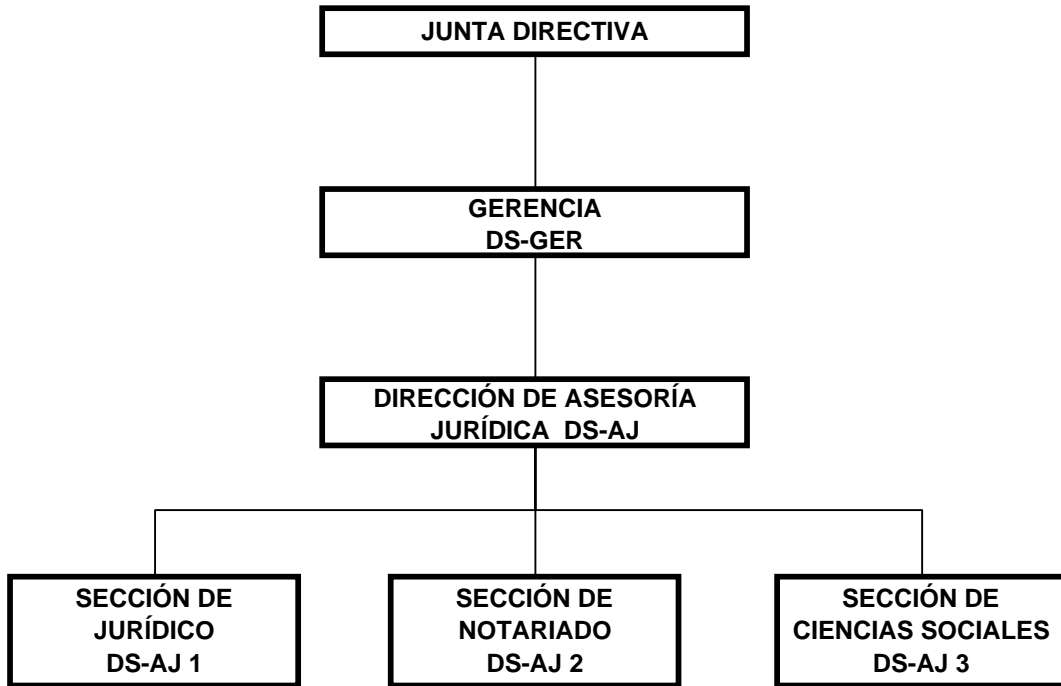
ABREVIATURAS

Depto.	Departamento
JD	Junta Directiva
No.	Número
Pág.	Página

ORGANIGRAMA OFICIAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA CON NOMENCLATURA



**ORGANIGRAMA DEL INE (PARCIAL) CON NOMENCLATURA
DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA**



RECOPIACIÓN DE LEYES

- Decreto Ley No. 3-85,
Ley Orgánica del Instituto Nacional de Estadística
(Ir al anexo No.3)
- Contraloría General de Cuentas (Ir al anexo No.51)
- Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento
(Ir al anexo No.4)
- Código Penal (Ir al anexo No.15)
- Código de Trabajo (Ir al anexo No.16)
- Ley de lo Contencioso Administrativo (Ir al anexo No.17)
- Código de Notariado (Ir al anexo No.19)
- Acuerdo Gubernativo No.526-99
Reglamento de Gasto de Viático del INE (Ir al anexo No.22)
- Reglamento de Gastos de Viáticos para el Organismo Ejecutivo y las
Entidades Descentralizada (Ir al anexo No.23)
- Código Civil (Ir al anexo No.24)
- Código de Comercio (Ir al anexo No.25)
- Código Municipal (Ir al anexo No.26)
- Código Procesal Civil y Mercantil (Ir al anexo No.27)
- Código Procesal Penal (Ir al anexo No.28)
- Constitución Política de la República de Guatemala
(Ir al anexo No.29)
- Ley de Presupuesto y su Reglamento (Ir al anexo No.30)
- Ley del Impuesto Único Sobre Inmueble (Ir al anexo No.31)
- Ley de la Procuraduría General de la Nación (Ir al anexo No.32)

- Ley de la Procuraduría General de los Derechos Humanos (Ir al anexo No.33)
- Ley de los Consejos de Desarrollo y Rural y su Reglamento (Ir al anexo No.34)
- Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos (Ir al anexo No.35)
- Ley de Servicio Civil y su Reglamento (Ir al anexo No.36)
- Ley de Timbres Forenses y Timbres Notariales (Ir al anexo No.37)
- Ley de Tribunales de Cuentas (Ir al anexo No.38)
- Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos (Ir al anexo No.39)
- Ley del Impuesto Sobre la Renta (Ir al anexo No.40)
- Ley del Orden Público (Ir al anexo No.41)
- Ley del Organismo Ejecutivo (Ir al anexo No.42)
- Ley del Organismo Judicial (Ir al anexo No.43)
- Ley del Organismo Legislativo (Ir al anexo No.44)
- Ley Orgánica de la Contraloría de Cuentas (Ir al anexo No.45)
- Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- (Ir al anexo No.46)
- Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (Ir al anexo No.47)
- Ley Orgánica del Ministerio Público (Ir al anexo No.48)
- Ley Preliminar de Urbanismo (Ir al anexo No.49)
- Ley Reguladora de Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores (Ir al anexo No.50)

ANEXOS

(Ver CD del manual de procesos)

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1:	Ejemplos de requerimiento de elaboración de resoluciones.
ANEXO 2:	Ejemplos de resoluciones.
ANEXO 3:	Decreto – Ley Número 3-85, Ley Orgánica del Instituto Nacional de Estadística y su Reglamento.
ANEXO 4:	Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.
ANEXO 5:	Ejemplos de solicitud de elaboración de providencia.
ANEXO 6:	Ejemplo de una providencia de opinión.
ANEXO 7:	Ejemplo de una providencia de dictamen.
ANEXO 8:	Ejemplo de una providencia de traslado de expediente con observaciones.
ANEXO 9:	Ejemplo de una solicitud de información.
ANEXO 10:	Ejemplo de oficio para dar información.
ANEXO 11:	Ejemplo de oficio para solicitar información.
ANEXO 12:	Ejemplo de un requerimiento de elaboración de proyecto de contrato.
ANEXO 13:	Ejemplo de un proyecto de contrato de arrendamiento.
ANEXO 14:	Ejemplo de un proyecto de contrato de prestación de servicios a la institución.
ANEXO 15:	Código Penal.
ANEXO 16:	Código de Trabajo.
ANEXO 17:	Ley de lo Contencioso Administrativo.
ANEXO 18:	Lineamientos sugeridos para la legalización notarial de firmas y documentos.
ANEXO 19:	Código de Notariado.
ANEXO 20:	Ejemplo de una autentica de documentos.
ANEXO 21:	Ejemplo de un proyecto de convenio de pago.
ANEXO 22:	Acuerdo Gubernativo No.526-99 Reglamento de gasto de viático del INE.
ANEXO 23:	Reglamento de Gastos de Viáticos para el Organismo Ejecutivo y las Entidades Descentralizada.
ANEXO 24:	Código Civil.
ANEXO 25:	Código de Comercio.
ANEXO 26:	Código Municipal.
ANEXO 27:	Código Procesal Civil y Mercantil.
ANEXO 28:	Código Procesal Penal.
ANEXO 29:	Constitución Política de la República de Guatemala.
ANEXO 30:	Ley de Presupuesto y su Reglamento.
ANEXO 31:	Ley del Impuesto Único Sobre Inmueble.
ANEXO 32:	Ley de la Procuraduría General de la Nación.
ANEXO 33:	Ley de la Procuraduría General de los Derechos Humanos.
ANEXO 34:	Ley de los Consejos de Desarrollo y Rural y su Reglamento.

- ANEXO 35: Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
- ANEXO 36: Ley de Servicio Civil y su Reglamento.
- ANEXO 37: Ley de Timbres Forenses y Timbres Notariales.
- ANEXO 38: Ley de Tribunales de Cuentas.
- ANEXO 39: Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos.
- ANEXO 40: Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- ANEXO 41: Ley del Orden Público.
- ANEXO 42: Ley del Organismo Ejecutivo.
- ANEXO 43: Ley del Organismo Judicial
- ANEXO 44: Ley del Organismo Legislativo.
- ANEXO 45: Ley Orgánica de la Contraloría de Cuentas.
- ANEXO 46: Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-.
- ANEXO 47: Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- ANEXO 48: Ley Orgánica del Ministerio Público.
- ANEXO 49: Ley Preliminar de Urbanismo.
- ANEXO 50: Ley Reguladora de Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores.
- ANEXO 51: Acuerdo No. 09-2003 Contraloría General de Cuentas.



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA -INE-

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Guatemala, Julio 2007

INDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVO	4
2.1 De la Guía	4
2.2 De los procesos	4
2.3 De los manuales de procesos	4
3. PASOS PRIMORDIALES EN EL DISEÑO DE PROCESOS	4
3.1 Investigación	4
3.2 Análisis	5
3.3 Diseño	6
4. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL INE	7
4.1 Concepto	7
4.2 Funciones	7
5. LINEAMIENTOS BÁSICOS	7
5.1 De presentación o forma	8
5.1.1 Portada	8
5.2 De contenido	8
5.2.1 Índice	8
5.2.2 Introducción	8
5.2.3 Ficha de proceso	8
5.2.4 Matriz para el levantamiento de procesos	10
5.2.4.1 Marginado superior	10
5.2.4.2 Encabezado (header)	10
5.2.4.3 Cuerpo de la matriz	13
5.2.4.4 Numeración de los procedimientos	14
5.2.5 Diagrama de flujo	14
5.2.5 Glosario	16
5.2.6 Acrónimos	18
5.2.7 Informe	17
5.2.8 Justificación en caso de actualización (si aplica)	17
5.2.10 Validación	17
5.2.11 Visto Bueno	18
5.2.12 Anexos	19
6. CONSIDERACIONES FINALES	19
6.1 Responsables de elaborar el manual de procedimientos	19
6.2 Causas que originan su revisión y actualización	19

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

1. PRESENTACIÓN

La Gerencia, de conformidad con lo que establece el Decreto Ley No. 3-85, artículo 17, numeral 15, Ley Orgánica del Instituto Nacional de Estadística y su Reglamento, es responsable de crear los mecanismos para la elaboración e implementación de procesos y metodologías; de ordenar el cumplimiento de la normalización de los documentos, manuales y de promover el fortalecimiento y desarrollo institucional, por lo que presenta la guía que describe las secciones mínimas que se deben incluir en la documentación de procedimientos. Así mismo se deberá llevar a cabo la revisión y actualización de los manuales de procesos cada vez que se presenten cambios en la normatividad y funcionalidad del INE.

Por lo que se le da cumplimiento a lo establecido en las Normas Generales de Control Interno, emitidas y aprobadas por la Contraloría General de Cuentas mediante el Acuerdo No. 09-2003 en su Numeral 1.10 que literalmente dice: “La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. Los jefes, directores y demás ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación, capacitación al personal para su adecuada implementación, aplicación de las actividades asignadas a cada puesto de trabajo”.

Con esta guía se pretende la elaboración de manuales de procesos y procedimientos que se constituyan como un instrumento administrativo cuyo fin primordial sea dar a conocer de forma simple y sucesiva la manera en que se desenvuelven las actividades que se han delegado a las distintas áreas y dependencias tanto técnicas como administrativas, además que permitan las consultas en el desarrollo de procedimientos dentro de procesos continuos.

El INE, está enfrentando una etapa de modernización institucional, por lo que es de suma importancia que existan estas herramientas para que contribuyan a la mejora continua de sus procesos, el fortalecimiento institucional y la calificación bajo normas ISO de calidad.

2. OBJETIVO

2.1 De la guía

Estandarizar la elaboración de manuales de procesos y procedimientos que se realizan en las distintas unidades técnicas y administrativas, contribuyendo a la mejora de metodologías, prácticas de elaboración, actualización y levantamiento de procesos en las unidades que se disponga hacerlo, con lo que se evita que exista una asimetría en la presentación y contenido de dichos manuales.

2.2 De los procesos

Hacer una descripción de la metodología y sucesión de actividades que deben realizarse para elaborar un proceso. Esto para tener una claridad y delimitación de cada una de las actividades que se realizan en las unidades técnicas y administrativas de la institución.

2.3 De los manuales de procesos

Integrar los procedimientos institucionales y / o específicos del INE mediante una metodología estandarizada, propia y ordenada que permita el conocimiento de la operativización en cada una de las unidades técnicas y administrativas que integran la institución.

3. PASOS PRIMORDIALES EN EL DISEÑO DE PROCESOS

La tarea de realizar manuales de procedimientos conlleva la elaboración de metodologías mínimas que se estarán usando en el levantamiento de la información. Para lo cual se detallan los pasos mínimos que se usarán para el diseño de dichas herramientas.

3.1 Investigación

- La investigación encaminada a la elaboración de manuales de procedimientos deberá tener imprescindiblemente un plan de investigación que presentará los siguientes pasos:
- Revisión de las unidades responsables, ¿Cómo se conforman?, ¿Cuáles son las fuentes de información que están disponibles?, ¿Qué tipo de estructura organizacional existe?, ¿Qué normas, manuales u otros documentos que sean de utilidad? Además realizar reconocimientos visuales de las áreas, opiniones y descripciones de los que laboran en la unidad.

- El establecimiento de los métodos y mecanismos para la investigación como: la visita guiada, la observación directa, la lectura de documentos, la entrevista abierta o dirigida, entre otras. Se recomienda que en simultáneo se identifiquen las actividades de la unidad técnica o administrativa.
- La elaboración y aplicación de instrumentos que ayuden en la investigación, tales como: encuestas, guías de entrevista u observación; cuestionarios y análisis FODA (si aplica), entre otros, con los que se pueda disponer de la información necesaria para la elaboración del manual.
- El reconocimiento de las normas, atribuciones, procedimientos y actividades básicas y complementarias.
- La identificación de la depuración, actualización, modificación, sistematización ó creación de nuevos procedimientos.

La consolidación de la información se realizará con el fin de facilitar la identificación de las necesidades, análisis de resolución de problemas (de operación o productividad) y jerarquía de secuencias lógicas en las actividades de acuerdo al marco funcional y normativo de las unidades técnicas y administrativas.

3.2 Análisis

La fuente de información para la elaboración del análisis de los procedimientos está compilada en los resultados de la investigación.

El análisis en sí plantea una metodología que persigue identificar, estudiar y diferenciar las partes de un todo (Dirección, unidad responsable, etc.). Esto con el fin de conocer las atribuciones, estructura, procesos, procedimientos, recursos, interacciones, objetivos, metas y resultados.

Para alcanzar dicho análisis se plantean las siguientes tres fases:

1ª. Fase. Un exhaustivo estudio de la situación para conocer el inicio y la evolución de cada unidad técnica o administrativa. Así como su funcionamiento, eficacia y formas en que se llevan a cabo una o varias operaciones. Esto con la finalidad de entender la situación actual y facilitar las acciones de mejoramiento continuo.

2ª. Fase. El análisis de la situación actual de la institución y de las unidades responsables tiene como fin comprender la conformación y relación de atribuciones, objetivos, ordenamiento organizacional, normas, políticas, competencias, procesos, procedimientos, actividades, y operaciones dentro de las unidades. Paralelamente es importante conocer la situación que impera en cuanto a control, asignaciones de trabajo, comunicación, coordinación y las relaciones funcionales del personal.

3ª. Fase. El examen de la información se hace mediante indagaciones respecto a los siguientes temas:

- ¿Qué actividades más importantes (macroprocesos) se llevan a cabo en su unidad? Respecto a la naturaleza y los fines de la función de la que se derivan las actividades sujetas a documentar en los procesos y procedimientos,
- ¿Para qué? Objetivo de las actividades y de las consecuencias de la ejecución.
- ¿Quiénes? Detalle de las unidades o puestos responsables de la ejecución de las actividades.
- ¿Cómo se realiza? Desglose del método con que se trabaja y de la utilización de instrumentos, equipos, espacios y materiales, para alcanzar los objetivos de una acción.
- ¿Cuándo se realiza? Cuantificación de tiempos en la ejecución y obtención de resultados dentro de las actividades.
- ¿Dónde se realiza? Referencia del lugar tanto de la unidad responsable y puestos de trabajo.
- ¿Con qué se realiza? Indicación de los insumos, equipo y otros medios usados para la operación y consecución de los resultados.
- ¿Cuáles son sus principales resultados? Indicación de los principales productos.
- ¿Quiénes son sus usuarios? Descripción de las personas que reciben el servicio prestado o se benefician del mismo.
- ¿Cómo considera el desempeño de su unidad? ¿Por qué? Especificar si se considera bueno, malo, regular. Y explicar los motivos que impulsan el desempeño descrito.

3.3 Diseño

Son los métodos y técnicas que permiten interpretar en forma cronológica las actividades y procedimientos.

4. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL INE

4.1 Concepto

Es un documento de apoyo y consulta integrado por procesos y procedimientos de carácter técnico y administrativo debidamente estructurados. Con el fin de sustentar el funcionamiento y la prestación de los servicios de las distintas unidades que integran la institución.

4.2 Funciones

Este documento tiene las siguientes funciones:

- Constituir una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la manera de ejecutar un trabajo determinado.
- Documentar procedimientos e interrelaciones entre secciones técnicas y administrativas permitiendo una adecuada visualización integral del que hacer institucional.
- Presentar una visión integral de como opera una unidad responsable.
- Apoyar la continuidad de la ejecución de actividades técnicas o administrativas públicas independientemente de que cambien los responsables del mismo.
- Servir como mecanismo de inducción y orientación para el personal de nuevo ingreso en una unidad técnica y administrativa para facilitar su incorporación.
- Ser uno de los insumos principales para la revisión, simplificación y mejora de los procesos.
- Facilitar a los niveles gerenciales la supervisión del trabajo mediante la supervisión y verificación del cumplimiento de las tareas y/o productos delegados.

5. LINEAMIENTOS BÁSICOS

Todo proceso que se realice dentro de la Institución debe ser documentado velando su apego a los lineamientos mínimos establecidos en la presente guía. Esto con el fin de mantener la normalización de los documentos que se elaboran en la institución.

En este apartado se mencionan los principales elementos estandarizados que han de aplicarse a los manuales de procesos. Los cuales se describen a continuación.

5.1 De presentación o forma

5.1.1 Portada

Se refiere a la portada o carátula del manual de procedimientos que ha de contener:

- Logotipo de la institución de acuerdo al manual de identidad. (Centrado), en la parte superior de la hoja.
- Nombre de la institución (Arial 20, negrita, centrado y todo en mayúsculas)
- Nombre y código¹ de la dirección. (Arial 18, negrita, centrado y todo en mayúscula)
- Fundamentación legal (Arial 12, negrita, mayúsculas, justificado). La palabra “**FUNDAMENTACIÓN LEGAL**” se escribirá centrada, con tipo de letra Arial Black 14, todo en mayúscula)
- Lugar y fecha de elaboración (Arial 12, negrita, con inicial mayúscula).

5.2 De contenido

5.2.1 Índice

Aquí se enumeran los elementos del contenido del manual, así como el número de página correspondiente. La palabra índice deberá escribirse al centro, con letra Arial 14, con negrita; y el listado de elementos que lo integran deberá aparecer a la izquierda, escritos con letra inicial mayúscula y a su derecha el número de página de acuerdo al orden en que aparecen en el referido documento, con letra Arial 12.

5.2.2 Introducción

En este punto se contempla la presentación del documento, su objetivo, así como su utilidad. El formato para la presentación del mismo será en orientación vertical. La palabra “introducción” se escribirá en Arial 14, todo en mayúscula, centrado, con negrita. El contenido se redactará con letra inicial mayúscula al inicio de cada oración, Arial 12 a espacio sencillo.

5.2.3 Ficha de proceso

La ficha de proceso es un resumen de todos los procedimientos que comprende un proceso específico. En ella se pueden visualizar todos los insumos que ingresan a un determinado procedimiento y sus productos resultantes después de su realización. Se deberá elaborar una ficha por cada proceso documentado. Ver ejemplo a continuación:

¹ Los códigos pueden consultarse en el anexo No. 1 titulado “Organigrama Oficial del INE con nomenclatura”.

MANUAL DE PROCESOS

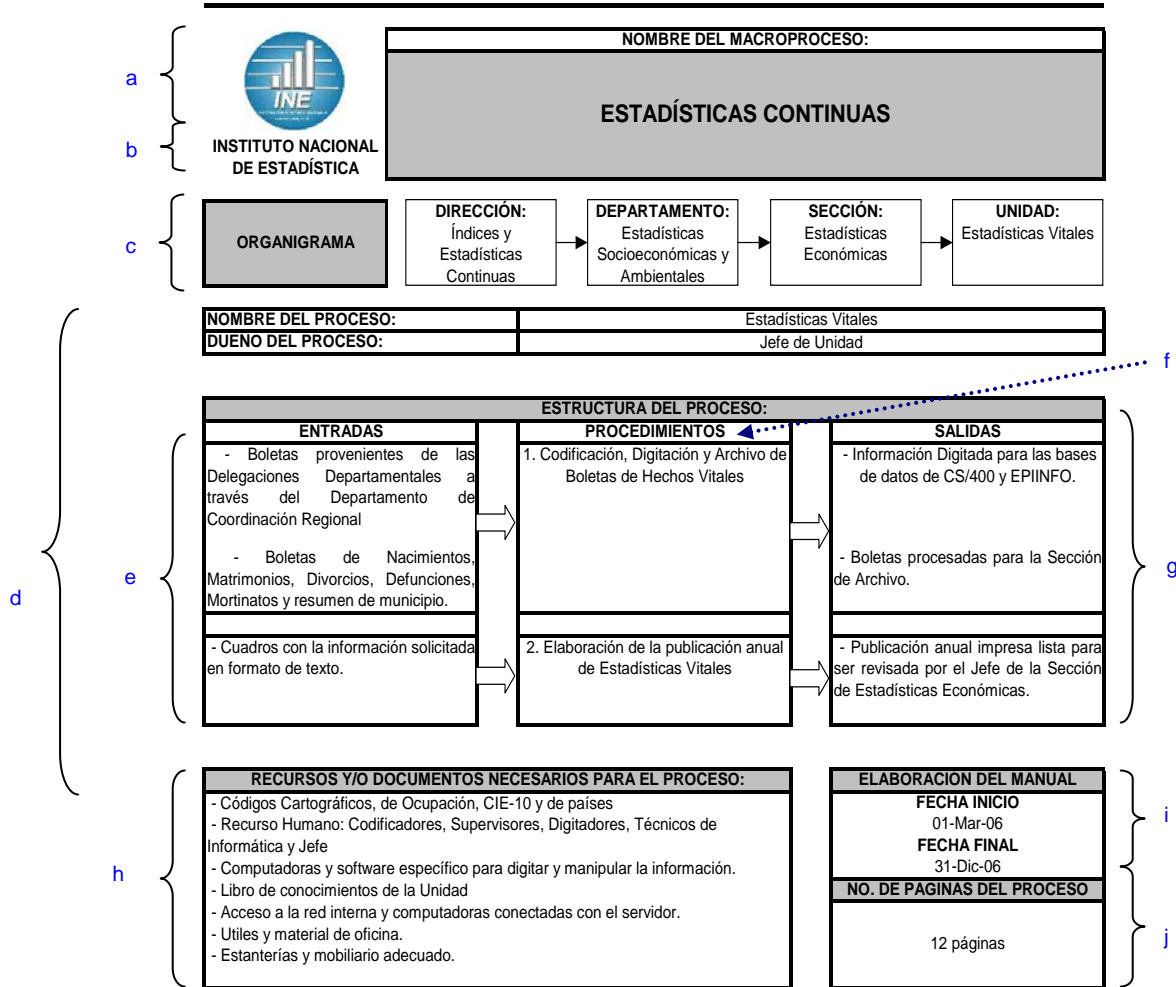


Fig. 1

Se deben considerar los siguientes lineamientos:

- Logotipo de la institución de acuerdo al manual de identidad en la parte superior izquierda de la hoja. (Fig. 1. a)
- Nombre de la institución con letra Arial 10, negrita, centrado y todo en mayúsculas. (Fig. 1. b)
- La narrativa y títulos de la descripción del organigrama deberá escribirse con letra Arial 10, centrada con alineación del texto vertical superior. (Fig. 1c)
- Títulos con letra Arial 10, negrita, centrado y sombreada dentro de la celda. Narrativa del contenido con letra Arial 10 con alineación del texto vertical superior y horizontal izquierda. (Fig. 1 d)
- Las entradas son todos los insumos, servicios, documentos y/o información que ingresa directa o indirectamente a los procedimientos. (Fig. 1 e)
- Los procedimientos es el conjunto de actividades que generan valor agregado y servicio al proceso en general. (Fig. 1. f)

- Las salidas son los productos, servicios, documentos (finales o preliminares) y/o información que se obtienen directamente de los procedimientos. (Fig. 1. g)
- Los recursos y/o documentos son parte de los insumos necesarios para el inicio, procesamiento y agilización de los procesos. (Fig. 1. h)
- En “elaboración del manual” se colocará la fecha de inicio y final. (Fig. 1. i)
- En “No. de páginas del proceso” se escribirá la cantidad total de páginas que conforman cada proceso incluyendo matrices y flujogramas. (Fig. 1. j)

5.2.4 Matriz para el levantamiento de procesos

Este apartado enuncia lo relacionado con todos los procesos que se van a describir en el manual, se recomienda que se redacten de forma sencilla, sintetizada, de tal manera que expresen la esencia del servicio. Se han de considerar la inclusión de los puntos siguientes:

5.2.4.1 Marginado superior

Se escribirá “**MANUAL DE PROCESOS**”, el cual debe aparecer en la parte superior centrado, en letra mayúscula, con negrita, Arial 14. Línea divisora, la cual debe aparecer debajo de la frase enunciada anteriormente. El grosor de la línea debe ser 2 pt. (Ver Fig. 2)

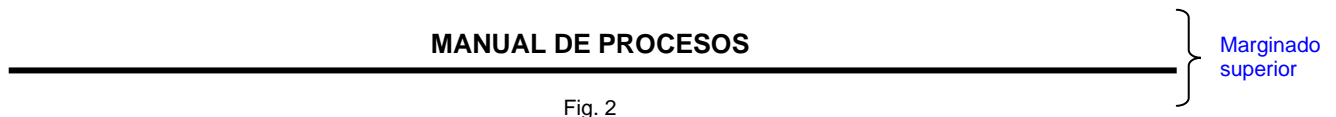



Fig. 2

5.2.4.2 Encabezado

A continuación se muestra un ejemplo del encabezado (Fig. 3) que irá en la primera página de cada matriz de procedimiento. Todos los puntos van con letra Arial 10 y centrado dentro de la celda. El único que no va centrado es la descripción del objetivo del procedimiento, ira justificado.

Encabezado

	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA		NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO	
		INICIA: Departamento de Recursos humanos	TERMINA: Gerencia	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal		DIRECCIÓN: Administrativa		
Procedimiento No. 1: Reclutamiento y Selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029				
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
Describir las actividades que se realizan para el reclutamiento y selección del personal que ingresa al INE bajo los renglones presupuestarios del Estado 011, 022 y/o 029.				

Página 01 - V01 - SAF 1.1.1

Logotipo

Únicamente en la primera hoja de la matriz se colocará el logotipo del INE (de acuerdo al manual de identidad de la institución) y debajo, el nombre de la institución (Arial 14, centrado, negrita, mayúscula).

Nombre del proceso

Con este se identifica el nombre del proceso actual que refleje y englobe las actividades que lo conforman. (Arial 14, negrita, centrado, todo mayúscula)

Número de pasos

El título deberá ir con letra Arial 10 negrita y mayúscula. "No. DE PASOS". Y ha de indicar la totalidad de las actividades desde su inicio hasta la finalización (Arial 10, centrado).

Nomenclatura

La nomenclatura del proceso deberá integrarse por el código de la subgerencia, código de la dirección y número de departamento y/o sección de acuerdo al organigrama institucional (Arial 10, negrita, todo mayúscula). Ver Fig. 4.

En el caso que existan unidades de trabajo o proyectos que no aparezcan dentro del organigrama se deberá extender el código asignando un número a cada una de las unidades o proyecto donde se realizan los procedimientos.

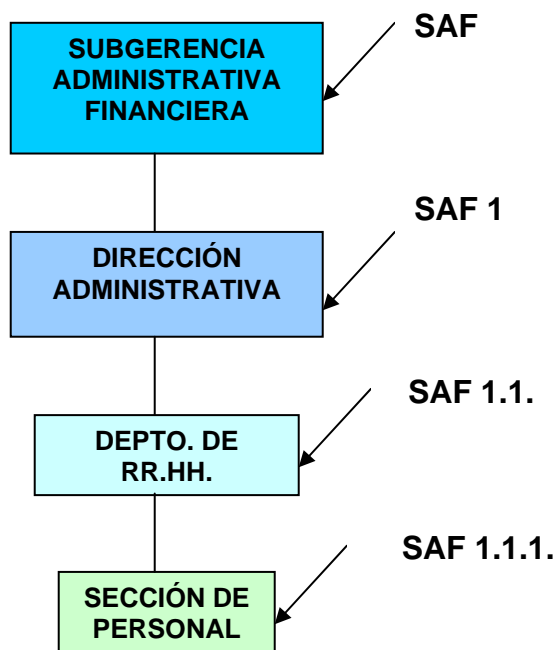


Fig. 4

Alcance

Permite conocer en qué dirección, departamento, sección etc. inicia un procedimiento y en dónde termina. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula).

Nombre del procedimiento

Muestra el nombre del procedimiento dado que englobe las actividades en la que se compone. Así mismo será importante diferenciar los procedimientos colocando el número correspondiente además del nombre de cada uno de ellos. (Arial 10, negrita, centrado, con inicial mayúscula).

Objetivo del procedimiento

En este apartado se debe incluir los propósitos fundamentales del proceso que debido a la particularidad del mismo se hace necesario especificar, este debe ser claro y conciso. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula, justificado).

Marginado Inferior

En el lado inferior derecho de las hojas del manual, aparecerá una nomenclatura que relaciona el número de página, la versión del manual y el código.

5.2.4.3 Cuerpo de la matriz

Para la redacción de los procesos se debe utilizar la herramienta Word ® Microsoft, tipo de letra Arial 10, a renglón cerrado, orientación vertical y los márgenes del documento de acuerdo a los formatos adjuntos en esta guía.

Denominación de la actividad

Se señala brevemente cuál es la actividad. (Arial 10, inicial mayúscula, verticalmente centrado y alineado a la izquierda).

Nombre de la unidad ejecutora del procedimiento

En este apartado se pretende dejar constancia del nombre de la unidad que es parte activa del proceso. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula, verticalmente centrado y alineado a la izquierda).

Cargo del responsable del procedimiento

Se considera importante dejar plasmado el nombre del puesto de quien realiza una actividad en determinado procedimiento, ya que de esta manera se delimitan responsabilidades evitando la inadecuada y equivocada distribución del trabajo. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula, centrado).

Descripción de la actividad

En este apartado se deben detallar secuencialmente las actividades que se realizan de una forma sencilla y amigable al usuario. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula, justificado). En la descripción también debe hacerse referencia sobre algún anexo, norma o lineamiento que apoye o justifique la información que se está dando en determinado paso.

Tiempo

A cada paso se le colocará el tiempo estimado que toma realizarlo, se puede colocar en minutos, horas, días, meses etc. Además si dentro del paso existen sub-pasos se debe colocar el tiempo de cada uno de estos.

Normas y / o lineamientos

Se deben incluir en los casos que aplique el conjunto de reglas o parámetros de decisión que se deben observar durante el desarrollo de las tareas o actividades del proceso. Así mismo se deberán mencionar las bases legales que apoyan dicha norma. Se identificarán en cada descripción de la actividad dentro de paréntesis con la frase “(Ver normas y lineamientos)”. Las normas y / o lineamientos deberán aparecer al final de cada procedimiento y sus subprocedimientos y deberán indicar a que paso o sub-paso hacen referencia. (Arial 10, inicial mayúscula, justificado).

5.2.4.4 Numeración de procedimientos

La numeración para los procedimientos será en un orden correlativo de 1 a n.... de acuerdo a cada proceso. Por ejemplo los procedimientos que integran el proceso No. 1 deberán llevar un orden correlativo, cuando se trabajan los procedimientos del proceso No. 2 deberá iniciar de nuevo la numeración del 1 al n....

5.2.5 Diagrama de flujo

Es la representación gráfica con secuencia lógica de los pasos interrelacionados, que se realizan en un procedimiento. Se deben considerar los siguientes lineamientos:

- Se elaborará el flujograma en base al formato predeterminado. (Ver Fig. 5)
- Para el flujograma se escogió el formato horizontal ya que en él, la secuencia de las operaciones va de izquierda a derecha en forma descendente, siendo funcional.
- El flujograma refleja quién es el responsable de ejecutar cada actividad así como la unidad ejecutora de la misma. (Fig. 5. a)
- Se diagramará en hojas de Excel ® Microsoft, con simbología ANSI², utilizando la herramienta denominada “autoformas”. (Ver Fig. 6)
- Los símbolos, deben ir apareciendo en un orden lógico y congruente al desarrollo de las actividades del proceso. (Fig. 5. b)
- Dentro de cada símbolo del flujograma se colocará el número de actividad y el nombre de cada actividad con letra Arial 8, centrado. (Fig.5. c)

² ANSI: American National Standard Institute. Se determinó utilizar esta simbología debido su facilidad de interpretación además de adaptarse a las normas ISO 9000.

MANUAL DE PROCESOS

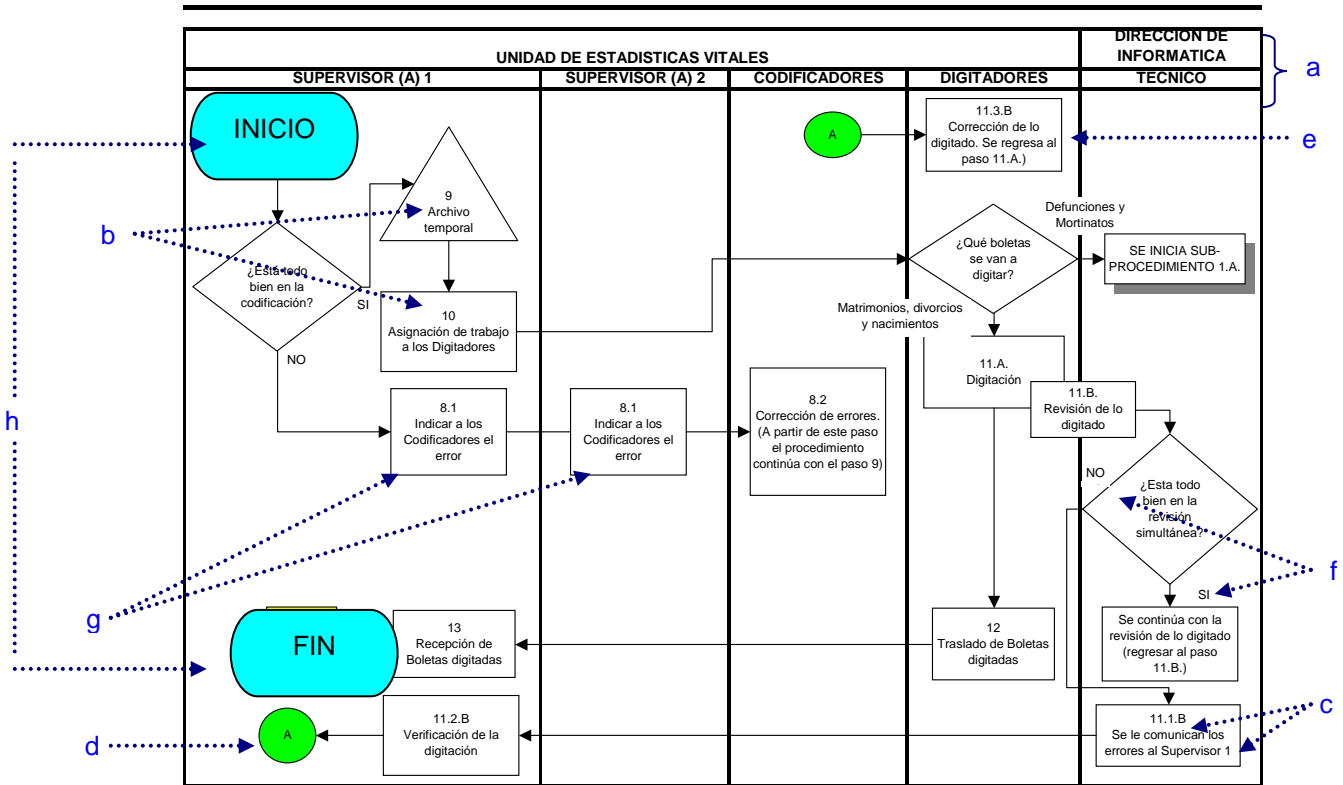


Fig. 5

Página 06 - V01 - ST 1.1.1.1

- Para una mejor comprensión visual, los símbolos de inicio y fin se identifican con color celeste, los conectores de página con color amarillo; los conectores de pasos A con color verde, los conectores de paso B con color anaranjado y conectores de paso C color rojo y así sucesivamente cada conector con diferente letra dentro de un mismo procedimiento se aplicaría un color distinto. (Fig. 5. d)
- No se puede conectar un subpaso con un paso, si se presenta dicha situación se debe hacer una referencia dentro del símbolo indicando que el subpaso regresa o continúa en un determinado paso. (Fig. 5. e)
- En el símbolo de decisión (rombo), la alternativa SI siempre se colocará del lado derecho o abajo del rombo y la alternativa NO siempre se colocará del lado izquierdo o abajo. (Fig. 5. f)
- Cuando es un paso compartido entre dos personas ambos tendrán la misma secuencia de pasos en el flujograma. (Fig. 5. g)
- Las palabras “inicio y fin” siempre se colocarán todas en mayúscula. (Fig. 5 h)

SÍMBOLOS³ DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO (Diagramación administrativa)

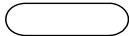


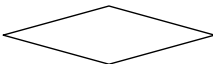
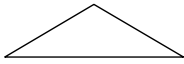



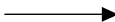


SIMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal .
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Traslado, envío y conexión de un paso a otro: Representa la acción de remitir algún documento u objeto, asimismo se utiliza para dar secuencia de un paso a otro.
	Paso compartido: Esta línea se utiliza para indicar que dos personas hacen la misma actividad.
	Subprocedimiento: El cuadro sombreado indica que de ese paso se deriva un subprocedimiento.

Fig. 6

5.2.6 Glosario

Se deberá incluir un glosario que de a conocer la relación de términos con definiciones técnicas que se utilizan para orientar la comprensión de un texto. El formato para la presentación del mismo será en orientación portrait (vertical), la palabra “glosario” estará redactada en letra Arial 14, con negrita, centrada y todo en mayúscula. Dentro del contenido, al lado izquierdo aparecerá el listado de términos (Arial 10 con negrita) y a su derecha el respectivo significado (Arial 10), con el cual se debe relacionar. Todo en orden alfabético.

³ El símbolo que representa los conectores (círculo), puede utilizarse de dos maneras, una de ellas para conectar una fila de símbolos que finalizó con otra que va a iniciar en la misma hoja, también puede utilizarse para unir dos actividades que derivan en un mismo paso.

5.2.7 Acrónimos

En este apartado se establece el significado de las diferentes siglas que aparecen en el documento. El formato para la presentación del mismo será en orientación portrait (vertical), se redactará la palabra “acrónimos”, en letra Arial 14, centrado, todo en mayúscula, con negrita.

Dentro del contenido, al lado izquierdo aparecerá el listado de siglas (Arial 10) y a su derecha el desglose de dichas siglas (Arial 10). Todo en orden alfabético.

5.2.8 Informe

Al finalizar el levantamiento de determinado procedimiento, los responsables deberán presentar un informe que de a conocer el desarrollo de dicha actividad, los actores involucrados, el tiempo, el área (Dirección, Departamento, Sección etc.) proporcionando una descripción totalmente detallada. El formato para la presentación del mismo será en orientación vertical, se colocará la palabra “informe final”, en letras mayúsculas, Garamond 25, centrada y con negrita. El contenido del informe estará redactado con inicial mayúscula al inicio de cada oración, Arial 10 e interlineado de 1.5 puntos.

5.2.9 Justificación en caso de actualización (Si aplica)

Únicamente en caso de realizar una o varias actualizaciones al momento de hacer la validación del proceso, se hará necesario explicar los motivos de dicha actualización. El formato para la presentación del mismo será en orientación horizontal, se colocará la palabra “Justificación de Actualización”, en letras mayúsculas, Arial 14 con negrita. El contenido de este documento estará redactado con inicial mayúscula al inicio de cada oración, Arial 12, espacio sencillo.

5.2.10 Validación

En este apartado se identifican a las personas que intervienen como responsables principales en el levantamiento, relato, revisión y validación de los procedimientos. Se dejará constancia de su nombre, puesto, unidad, firma y cuando sea necesario el sello. La redacción será en Arial 10, los títulos con negrita y en mayúscula y el resto en minúscula. Ver la figura 7 como ejemplo del formato de validación.

VALIDACION DEL PROCEDIMIENTO: "7. SOLICITUD DE PERMISOS LABORALES"

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Proceso Levantado por:	NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
	Francisco Vallejo Bolaños	Técnico en Modernización Institucional	Planificación	
Supervisado por :	NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
	Ing. Jaime Aguilar	Asesor de Modernización Institucional	Planificación	
Relator (es) :	NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
	Srita. Claudia Patricia Veliz	Encargada de Asistencias	Administrativa	
Validado por :	NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
	Lic. Sergio Guerra	Jefe de Sección de Personal	Administrativa	

Fig. 7

5.2.11 Visto Bueno

El visto bueno es un formato realizado en Word que tiene como objetivo la aprobación del manual de procesos por parte de las autoridades del INE. Este se deberá realizar incluyendo los siguientes aspectos:

- Nombre, puesto, departamento, firma de visto bueno y sello de la máxima autoridad de la Dirección en dónde se esté haciendo el levantamiento, en su defecto un suplente).
- Nombre, puesto, departamento, firma de visto bueno y sello del Director de Planificación, en su defecto un suplente).
- Nombre, puesto, departamento, firma de visto bueno y sello del Gerente del INE, en su defecto un suplente).
- Nombre, puesto, departamento, firma de visto bueno y sello de los subgerentes técnico o administrativo, en su defecto un suplente).

5.2.12 Anexos

Se deben incorporar todos aquellos elementos que se hayan producido o generado interna o externamente a la organización del INE, que regulan o controlan su accionar. Con ello se pretende que el usuario tenga todos los elementos necesarios para realizar el procedimiento en mención. Por ejemplo, manuales, folletos, material de consulta, normas, leyes etc.

Todos los anexos deberán incluirse únicamente de forma electrónica en un documento de Word que contenga al inicio un índice general, desde el cual se podrá acceder por medio de hipervínculos.

6. CONSIDERACIONES FINALES

6.1 Responsables de elaborar y actualizar el manual de procesos

Están obligados a elaborar y mantener actualizado el manual de procesos el Gerente del INE, los Subgerentes, Directores y Jefes de cada una de las unidades técnicas y administrativas, así mismo, tendrán la responsabilidad de su divulgación y capacitación al resto de colaboradores, para la implementación de los mismos.

Cada unidad técnica o administrativa, deberá actualizar sus respectivos manuales en la medida que se presenten modificaciones relevantes en sus contenidos, pero previo a dicha actividad deberá justificar las modificaciones al documento y obtener el visto bueno de la Dirección de Planificación.

El Manual se procesará y se remitirá a la Dirección de Planificación para su revisión, en archivo magnético utilizando el paquete Word ® Microsoft.

6.2 Causas que originan su revisión y actualización

La necesidad de revisar y actualizar los manuales de procesos surge al modificarse las tareas al interior de las direcciones y unidades técnicas y administrativas que son resultado de la reestructuración y reclasificación de puestos que surtió efectos a partir del 11 de diciembre del año 2004 en el INE. En ese sentido, estarán obligadas las direcciones y unidades técnicas y administrativas a mantenerlos actualizados, conforme a las bases y los lineamientos vigentes.

Así mismo, se dará prioridad a la creación, revisión, y actualización de aquellos procesos que sirvan para atender acciones relacionadas directamente con el usuario o la comunidad. La presencia de los manuales actualizados, es sinónimo de que la unidad responsable posee:

- Una fuente cualitativa de información formal y permanente para la toma de decisiones en la planeación y en el desarrollo de funciones, actividades y procedimientos.
- Las bases, los lineamientos, mecanismos e instrumentos para orientar y agilizar la ejecución de las actividades. El conocimiento de la secuencia, interacción o conexión entre funciones, actividades, procedimientos, sistemas, unidades responsables y usuarios.
- Un respaldo, ante las auditorías que realiza la Contraloría General de Cuentas y la Auditoría Interna del INE.