



# Instituto Nacional de Estadística

**GUÍA PARA LA ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN  
DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

**PLANIFICACIÓN  
VERSIÓN 07**

**GUATEMALA, FEBRERO 2025**

## Contenido

Introducción	
1. Beneficios de la Guía .....	1
2. Objetivos de la Guía .....	2
3. Base Legal .....	3
4. Sistema de Control Interno .....	4
5. Definición de Manual Administrativo .....	6
6. Definición de Manual de Normas y Procedimientos .....	7
7. Manuales de Normas y Procedimientos del INE .....	8
7.1 Portada.....	8
7.2 Resolución de Gerencia del INE .....	10
7.3 Caratula .....	13
7.4 Cuadro de Validación .....	15
7.5 Contenido.....	17
7.6 Introducción .....	18
7.7 Objetivos.....	18
7.8 Ambito de Aplicación .....	18
7.9 Base Legal .....	18
7.10 Red de Procesos.....	19
7.11 Caratula del Proceso .....	20
7.12 Procedimiento .....	21
7.13 Diagrama de Flujo .....	26
7.14 Glosario de Términos .....	29
7.15 Glosario de Siglas .....	29
7.16 Anexos .....	29
8. Glosario de Términos .....	30
9. Glosario de Siglas .....	30
10. Anexos.....	31
11. Socialización del Manual .....	35



## Introducción

La Guía para la Elaboración o Actualización de Manuales de Normas y Procedimientos del Instituto Nacional de Estadística, se ha elaborado con el objeto de orientar a las unidades técnicas y administrativas en la elaboración o actualización de estos instrumentos de gestión administrativa, con el propósito de proveerles una herramienta técnica que coadyuve a la estandarización de los procedimientos para el correcto cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

En la actualidad, existen varios autores que abordan la temática relacionada con el Manual de Normas y Procedimientos, sin embargo, los modelos varían de acuerdo con los objetivos y propósitos de cada institución, pero principalmente van a variar por la aplicación que tengan los procedimientos, es por ello que se realiza esta guía, con la finalidad de uniformar la elaboración de los mismos en la institución.

Asimismo, esta Guía presenta aspectos imprescindibles y fundamentales que deben contener los Manuales de Normas y Procedimientos de las distintas dependencias del Instituto Nacional de Estadística, de conformidad con los lineamientos estipulados por el Acuerdo de Dirección No. D-2024-171 de la Oficina Nacional de Servicio Civil de la República de Guatemala de fecha nueve de octubre de dos mil veinticuatro, el cual contiene la “Guía para la Elaboración del Manual de Normas y Procedimientos para las Instituciones del Organismo Ejecutivo que se rigen por la Ley de Servicio Civil y su Reglamento”.

Dentro del marco de la ciencia administrativa, los procesos y procedimientos institucionales se deben de ordenar de manera lógica, concatenada y de acuerdo a la estructura organizacional del Instituto, en tal sentido, en esta Guía se detallan los elementos obligatorios que deben contener los mismos, como por ejemplo: normas de aplicación general y específica, identificación, descripción y puestos que desempeñan las actividades, así como, sus respectivos flujogramas, dejando claramente definido los niveles de jerarquía y responsabilidad que conlleva la realización de las funciones institucionales.

La documentación, ejecución de los procesos y procedimientos institucionales claramente identificados y definidos, contribuye en buena parte a la consecución de la gestión de la calidad institucional y la mejora continua. Es importante indicar que todos los instrumentos administrativos de apoyo dan cumplimiento a las normas generales de control interno, por lo tanto, tales documentos son considerados como objeto de revisión por parte de los entes de control gubernamental.

Esta Guía finaliza con un apartado de anexos que deben de integrarse según corresponda al concluir el manual de normas y procedimientos.

## 1. Beneficios de la Guía

Entre los beneficios que proporciona esta guía, se encuentran los siguientes:

- a. Coadyuva a la optimización de los procedimientos reduciendo tiempo y esfuerzo;
- b. Mejora la comunicación en el clima laboral entre las áreas de trabajo, para evitar inconformidades en el desempeño de sus tareas;
- c. Delimita la responsabilidad de cada área de trabajo;
- d. Guarda uniformidad en la manera de trabajar;
- e. Evita duplicidad de funciones e identifica omisiones;
- f. Sirve de apoyo en el control interno de los procedimientos de trabajo;
- g. Facilita la inducción al puesto de los nuevos servidores públicos;
- h. Es una fuente autorizada de consulta de los procedimientos internos;
- i. Emprende acciones de mejora en los procesos;
- j. Vincula la realidad con los procesos documentados; y,
- k. Favorece la imagen de la institución.

## 2. Objetivos de la Guía

### General

Proporcionar una herramienta técnica que oriente al personal encargado de la elaboración o actualización de Manuales de Normas y Procedimientos, sobre los conceptos y principios de la ciencia administrativa, las Normas y Técnicas Generales de Control Interno Gubernamental y la propia normativa interna, para el fortalecimiento, la mejora continua y la consecución de las funciones y objetivos institucionales.

### Específicos

- Constituir una herramienta técnica administrativa de evaluación y de observancia general, para la recopilación, procesamiento y presentación de Manuales de Normas y Procedimientos.
- Dotar al personal de nuevo ingreso con lineamientos y conocimientos sobre el levantamiento, procesamiento y presentación de Manuales de Normas y Procedimientos.
- Proporcionar elementos de análisis para un adecuado diseño de procesos y procedimientos que conlleven a la mejora continua de metodologías y aplicación de buenas prácticas.
- Dotar al personal de herramientas para proceder correctamente en la documentación y actualización de la información de los procesos y procedimientos conforme los lineamientos de ley dados.

### 3. Base Legal

La elaboración o actualización de Manuales de Normas y Procedimientos se basa en el Principio de Legalidad, en tal virtud, la base legal que sustenta esta actividad es la siguiente:

- a. Constitución Política de la República de Guatemala;
- b. Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo;
- c. Decreto Número 1748 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Servicio Civil;
- d. Decreto Número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos;
- e. Acuerdo Gubernativo Número 18-98 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley de Servicio Civil;
- f. Acuerdo Gubernativo Número 185-2008 del Presidente de la República, Normas para Regular la Aplicación de la Política que en Materia de Recursos Humanos se debe Implementar en la Administración Pública;
- g. Decreto Ley Número 3-85, Ley Orgánica del Instituto Nacional de Estadística y su Reglamento;
- h. Acuerdo de Gerencia Número 2-2019 y 3-2019, Reglamento Orgánico Interno; y,
- i. Acuerdo Número A-039-2023 del Contralor General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.

## 4. Sistema de Control Interno

El cumplimiento de los procedimientos y flujos de trabajo en el INE se puede considerar eficaz, puesto que se cuenta con adecuados sistemas de control interno, lo que permite conducir el desarrollo de los planes estratégicos, así como, solucionar problemas y formular nuevos mecanismos de acción.

Teniendo claro que el control interno comprende el grupo de actividades y acciones que permiten garantizar el buen funcionamiento de la Institución y la optimización de los recursos asignados por el Estado, función que le compete en su debido orden a:

- La autoridad superior (Junta Directiva, Gerencia y Subgerencias);
- Directores, Jefes de Departamento y Jefes de Sección de las distintas áreas técnicas y administrativas, según la estructura organizacional del INE;
- Encargados de Unidades y todos los servidores públicos; y,
- La Auditoría Interna.

Siendo todos los responsables de ejecutar el control interno, el mismo se desarrollará en función de tres componentes a nivel institucional, por lo que la institución deberá emitir sus respectivas normas para darle cumplimiento, dichos componentes de control interno son los siguientes

- a. Control preventivo;
- b. Control de detección; y,
- c. Control correctivo.

La importancia de gestionar un adecuado control interno a nivel institucional en todos los procedimientos de trabajo le garantizará a la ciudadanía en general, recibir servicios estadísticos de calidad, como resultado de la reducción de errores en su funcionamiento y alcanzar con facilidad los objetivos y metas planteados a nivel institucional.

El sistema de control interno debe desarrollar los componentes de control interno que lo integran, y los procedimientos de trabajo para su evaluación aplicados a una área técnica o administrativa, indicando que cada uno de los componentes se evalúen por los responsables indicados según las normas establecidas dentro del procedimiento de trabajo, debiendo presentar la documentación de soporte para darle validez, lo que permite realizar propuestas de cambio o de mejora continua.

Componentes	Control
<i>Control preventivo</i>	<p>Se aplica antes de la realización de las actividades que pueden causar efectos, verificando a la vez el cumplimiento de las normas que los regulan y los documentos o acciones que lo respaldan. Tiene la finalidad de establecer si existe dentro de la institución, un marco legal normativo que garantiza el funcionamiento de la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de Reglamento Orgánico Interno</li> <li>• Verificación de Manuales Administrativos</li> <li>• Verificación de Código de Ética</li> <li>• Verificación de Reglamento de Personal</li> </ul>
<i>Control de detección</i>	<p>Lo que pretende evaluar es la forma, la actitud y el empeño con que los trabajadores realizan sus actividades laborales, también si los Manuales de Normas y Procedimientos realizan una descripción eficaz de los flujos de trabajo que se deben seguir a nivel institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de procedimientos de trabajo.</li> <li>• Verificación de cumplimiento y aplicación de las normas legales de los procedimientos de trabajo.</li> <li>• Revisión de los controles de personal (horarios, asistencia, vacaciones, suspensiones entre otros, y los documentos que validan el desarrollo de las actividades de personal).</li> <li>• Verificación de las formas de trabajo del personal.</li> </ul>
<i>Control correctivo</i>	<p>Pretende que las acciones mal realizadas o con error sean corregidas, a través del monitoreo de estas, evitando que se repitan y con ello erradicar los errores en los procedimientos de trabajo y políticas institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de informes de trabajo, que evidencian las debilidades institucionales, con respecto a los controles de detección y preventivo.</li> <li>• Realizar evaluaciones del desempeño del personal.</li> <li>• Elaborar un informe de resultados y sugerencias que incluya planes de capacitación y formación de personal.</li> </ul>

**Puntos de control:** En un procedimiento se operativizan cuando en las actividades que conforman los pasos secuenciales del mismo, se realiza una supervisión del trabajo, se revisan documentos que acompañan al procedimiento, se verifican firmas, se toman decisiones respecto a la continuidad de las actividades que integran los pasos secuenciales (Si: No:), se da un visto bueno o se firman documentos.

## 5. Definición de Manual Administrativo

Es una herramienta administrativa valiosa para la realización de un proceso efectivo de comunicación, así como, para el registro de información relacionada con el desarrollo y funcionamiento de la institución, entendido esto, se puede decir que el manual administrativo es el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática la información, instrucciones, antecedentes y la política administrativa de la institución.

Los manuales administrativos, deben ser elaborados con la participación directa del personal que interviene en los procedimientos de trabajo de las diferentes dependencias técnicas y administrativas que integran la institución, con el fin de establecer una organización efectiva que permita lograr los objetivos institucionales, pues son los trabajadores quienes tienen la responsabilidad de realizar las actividades en los procedimientos de acuerdo con el puesto de trabajo que ocupan en la organización institucional.

## 6. Definición de Manual de Normas y Procedimientos

Es un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos de un proceso y que varios procesos conforman un macroproceso con un objetivo común, que documentan en secuencia lógica las distintas actividades que los componen. Derivado de esta documentación, los Manuales de Normas y Procedimientos se convierten en un componente del sistema de control interno gubernamental.

El Manual de Normas y Procedimientos, es la herramienta que sirve para ordenar, dirigir y coordinar el control administrativo, de las diferentes áreas técnicas y administrativas de la institución.

Es responsabilidad de cada unidad administrativa del INE, elaborar o actualizar y revisar el Manual de Normas y Procedimientos. Para tal propósito, cada dependencia técnica o administrativa debe designar el puesto y nombrar un responsable directo, para la elaboración o actualización de este.

El Manual de Normas y Procedimientos, es una herramienta que facilita el trabajo dentro de la institución, por ende, el mismo debe reflejar las actividades cotidianas que realizan los trabajadores dentro de los procedimientos de trabajo. Cuando estos sufren cambios por mínimos que sean, por ejemplo, en la estructura administrativa, en automático quedan desactualizados, por lo que es necesario la actualización inmediata de los mismos.

Finalizado el Manual de Normas y Procedimientos y cumpliendo con los requisitos establecidos en la Guía de la ONSEC, se procederá a la aprobación de este por parte de la Gerencia del INE, a través de la emisión de la respectiva Resolución de Gerencia para que cobre vigencia.

## 7. Manuales de Normas y Procedimientos del INE

La importancia de los Manuales de Normas y Procedimientos radica en la veracidad de la información que contiene, es por ello que es necesario actualizarlo, realizando revisiones periódicas a los procedimientos de trabajo.

El Manual de Normas y Procedimientos del INE, se elaborará en formato Word, con letra Arial 12, renglón 1.5, tamaño carta, con el logo institucional y digitalizado en PDF, con opción de búsqueda.

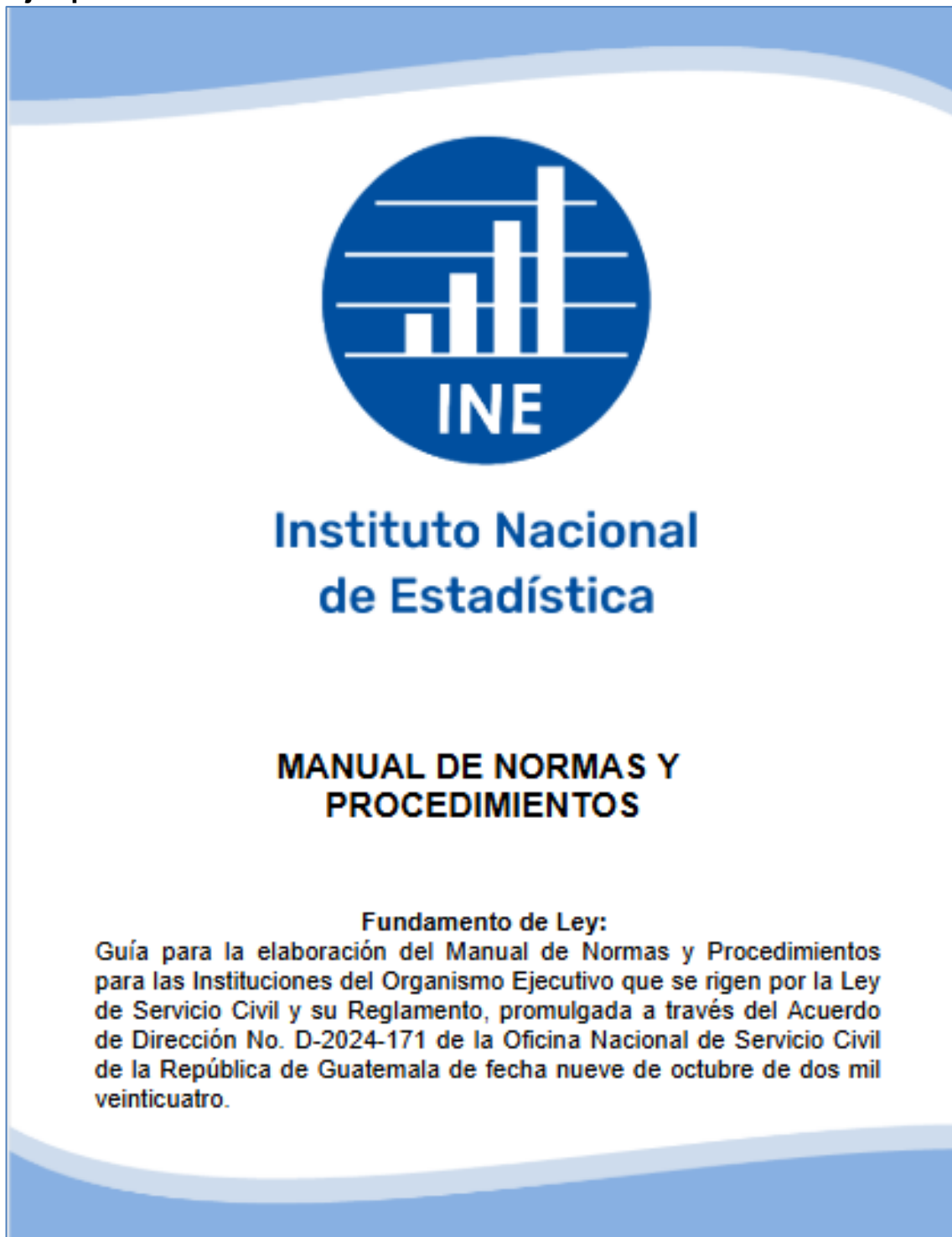
Con el objeto de dar cumplimiento a la “Guía para la Elaboración del Manual de Normas y Procedimientos para las Instituciones del Organismo Ejecutivo que se rigen por la Ley de Servicio Civil y su Reglamento”, el equipo de la Dirección de Planificación procedió al análisis y diseño de la estructura de los Manuales de Normas y Procedimientos del INE, la cual cumple con los lineamientos y normas estipulados en la referida Guía, siendo esta la siguiente:

### 7.1 Portada

El Manual de Normas y Procedimientos, debe contener una portada institucional, por lo que, con fundamento en la libertad de diseño de cada Institución, se presenta la Portada Institucional siguiente:

- Logotipo de la institución de acuerdo con el manual de identidad. Centrado y en la parte superior de la hoja.
- Manual de Normas y Procedimientos, con letra Arial 22, negrita, centrado y todo en mayúsculas.
- Fundamento de Ley con letra Arial 16, negrita y centrado, su parte descriptiva con letra Arial 16 y justificado.

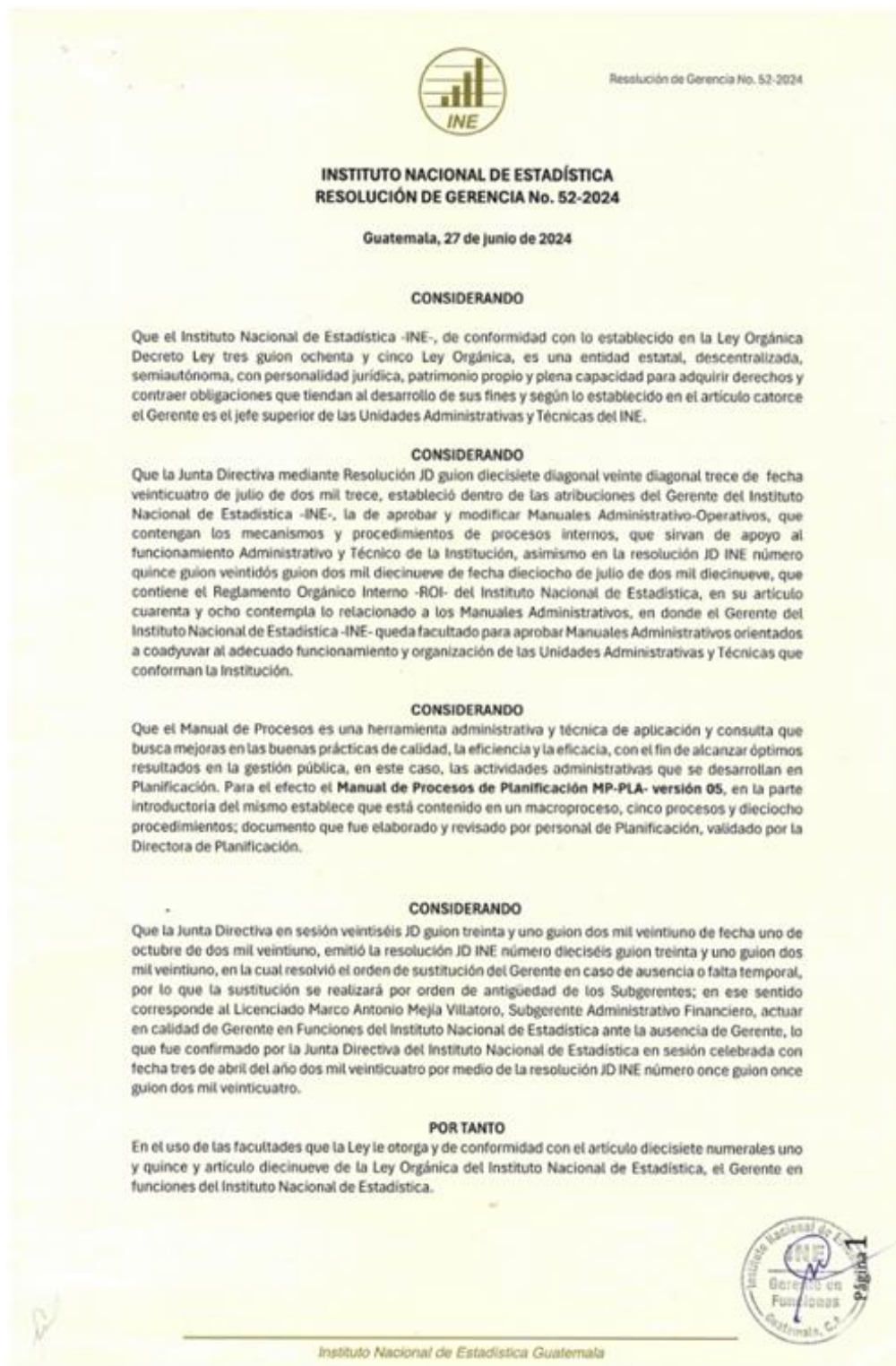
### Ejemplo de la Portada:




## 7.2 Resolución de Gerencia del INE

Es importante dar a conocer el contenido del Manual de Normas y Procedimientos a todo el personal responsable de su aplicación, para que los que se involucren en su aplicación, conozcan a detalle los procedimientos y sus respectivos flujos de trabajo, lo que coadyuvará al efectivo cumplimiento de este. Es por ello, que el Gerente del INE, como el funcionario público, emite la Resolución de Gerencia de autorización para que el manual cobre vigencia y sea utilizado por todo el personal del INE.

## Ejemplo de la Resolución de Gerencia:



Resolución de Gerencia No. 52-2024



**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**  
**RESOLUCIÓN DE GERENCIA No. 52-2024**

Guatemala, 27 de junio de 2024

**CONSIDERANDO**

Que el Instituto Nacional de Estadística -INE-, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica Decreto Ley tres guion ochenta y cinco Ley Orgánica, es una entidad estatal, descentralizada, semiautónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones que tiendan al desarrollo de sus fines y según lo establecido en el artículo catorce el Gerente es el jefe superior de las Unidades Administrativas y Técnicas del INE.

**CONSIDERANDO**

Que la Junta Directiva mediante Resolución JD guion diecisiete diagonal veinte diagonal trece de fecha veinticuatro de julio de dos mil trece, estableció dentro de las atribuciones del Gerente del Instituto Nacional de Estadística -INE-, la de aprobar y modificar Manuales Administrativo-Operativos, que contengan los mecanismos y procedimientos de procesos internos, que sirvan de apoyo al funcionamiento Administrativo y Técnico de la Institución, asimismo en la resolución JD INE número quince guion veintidós guion dos mil diecinueve de fecha dieciocho de julio de dos mil diecinueve, que contiene el Reglamento Orgánico Interno -ROI- del Instituto Nacional de Estadística, en su artículo cuarenta y ocho contempla lo relacionado a los Manuales Administrativos, en donde el Gerente del Instituto Nacional de Estadística -INE- queda facultado para aprobar Manuales Administrativos orientados a coadyuvar al adecuado funcionamiento y organización de las Unidades Administrativas y Técnicas que conforman la Institución.

**CONSIDERANDO**


Que el Manual de Procesos es una herramienta administrativa y técnica de aplicación y consulta que busca mejoras en las buenas prácticas de calidad, la eficiencia y la eficacia, con el fin de alcanzar óptimos resultados en la gestión pública, en este caso, las actividades administrativas que se desarrollan en Planificación. Para el efecto el **Manual de Procesos de Planificación MP-PLA- versión 05**, en la parte introductoría del mismo establece que está contenido en un macroproceso, cinco procesos y dieciocho procedimientos; documento que fue elaborado y revisado por personal de Planificación, validado por la Directora de Planificación.

**CONSIDERANDO**

Que la Junta Directiva en sesión veintiséis JD guion treinta y uno guion dos mil veintiuno de fecha uno de octubre de dos mil veintiuno, emitió la resolución JD INE número dieciséis guion treinta y uno guion dos mil veintiuno, en la cual resolvió el orden de sustitución del Gerente en caso de ausencia o falta temporal, por lo que la sustitución se realizará por orden de antigüedad de los Subgerentes; en ese sentido corresponde al Licenciado Marco Antonio Mejía Villatoro, Subgerente Administrativo Financiero, actuar en calidad de Gerente en Funciones del Instituto Nacional de Estadística ante la ausencia de Gerente, lo que fue confirmado por la Junta Directiva del Instituto Nacional de Estadística en sesión celebrada con fecha tres de abril del año dos mil veinticuatro por medio de la resolución JD INE número once guion once guion dos mil veinticuatro.

**POR TANTO**

En el uso de las facultades que la Ley le otorga y de conformidad con el artículo diecisiete numerales uno y quince y artículo diecinueve de la Ley Orgánica del Instituto Nacional de Estadística, el Gerente en funciones del Instituto Nacional de Estadística.



Instituto Nacional de Estadística Guatemala




Resolución de Gerencia No. 52-2024

**RESUELVE**

- I. **Aprobar el Manual de Procesos de Planificación MP-PLA-VERSIÓN 05**, que contiene macroproceso, cinco procesos y dieciocho procedimientos, sobre las actividades que se realizan en Planificación del Instituto Nacional de Estadística.
- II. Se revoca la Resolución de Gerencia número ciento cinco guion dos mil veintitrés de fecha treinta y uno de agosto de dos mil veintitrés, así como cualquier otra disposición contraria a la presente resolución.
- III. Se instruye a la Directora de Planificación, para que proceda a socializar a todo el personal bajo su cargo la incorporación del Manual de Procesos aquí aprobado, así como velar por su debida implementación y aplicación.
- IV. Pase a Comunicación y Difusión para que, por los medios electrónicos oficiales, socialice a todas las Direcciones y Órganos de Apoyo Técnico por vía electrónica, socialice el Manual de Procesos de Planificación MP-PLA-VERSIÓN 05.
- V. La presente resolución tendrá vigencia inmediata.

La presente resolución surte efectos de manera inmediata.

**Notifíquese:** Subgerencia Técnica, Subgerencia Administrativa Financiera, Asesoría Jurídica y Auditoría Interna.

  
Marco Antonio Mejía Villatoro  
Gerente en Funciones

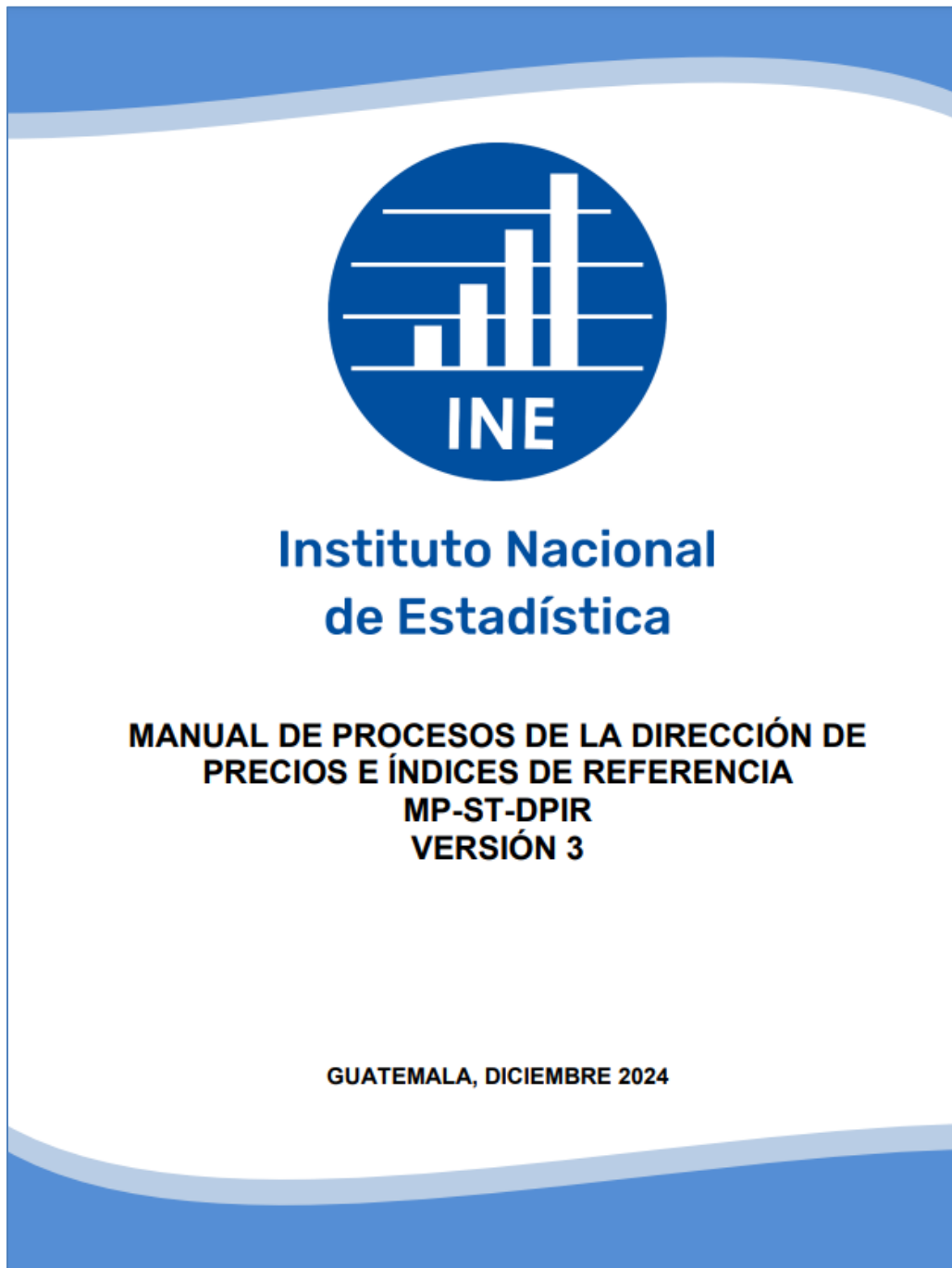


### 7.3 Carátula

El Manual de Normas y Procedimientos, debe contener una carátula principal que identifique a cada unidad administrativa, con el detalle del contenido siguiente:

- a. Logotipo del INE de acuerdo con el manual de identidad, centrado y en la parte superior de la hoja.
- b. Nombre del manual a que se refiere, con letra Arial 22, negrita, centrado y todo en mayúsculas;
- c. Nombre de la dependencia técnica o administrativa a la que pertenece el manual, con letra Arial 22, negrita, centrado y todo en mayúsculas;
- d. Versión del Manual, con letra Arial 22, negrita, centrado y todo en mayúsculas; y,
- e. Fecha de elaboración o actualización del manual (Mes y año), con letra Arial 18, negrita, centrado y todo en mayúsculas.

### Ejemplo de la Carátula:



#### 7.4 Cuadro de Validación

Para que el Manual de Normas y Procedimientos pueda entrar en vigencia debe de cumplir con el procedimiento de validación mediante firmas y sellos con el nombre completo y puesto que ocupan quienes elaboran, revisan y aprueban el manual, de la forma siguiente:

**Elaboración o Actualización:** Esta actividad le corresponde realizarla a la persona o personas designadas por la dependencia técnica o administrativa de la institución, y en la cual deberán recopilar la información necesaria para desarrollar los procedimientos de su área de trabajo. En caso surjan cambios en la estructura administrativa o en las funciones de la unidad administrativa, así como en cualquier normativa legal, se realizarán las actualizaciones necesarias.

**Aprobación:** El director técnico o administrativo propietario de los procesos debe de realizar el procedimiento de revisión del Manual de Normas y Procedimientos según el área que le corresponda, luego debe firmar y sellar el Cuadro de Validación.

**Revisión:** Le corresponde realizar la revisión sobre el cumplimiento de las normas y lineamientos contenidos en la presente Guía a la Dirección de Planificación; y,

**Validación:** Finalmente, la Subgerencia a la que pertenezca el Manual de Normas y Procedimientos, debe realizar el procedimiento de revisión y luego debe firmar y sellar el Cuadro de Validación, para su traslado a Gerencia.

**Ejemplo del Cuadro de Validación:**

Aprobación del Manual de Procesos de la Dirección de Precios e Índices de Referencia			
Elaborado por	Cargo	Fecha	Firma
Lic. Walter Vinicio Moreno Quemé	Analista del Departamento de Análisis de Precios	10/12/2024	
Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma
Mgtr. Julia Lorena Buch Gómez	Directora de Precios e índices de Referencia	10/12/2024	 
Revisado por	Cargo	Fecha	Firma
Inga. Brenda Carolina Cotí Salanic	Asesora Profesional en Procesos y Procedimientos	11/12/2024	 
Lcda. Ana Verónica García Juárez	Directora de Planificación	11/12/2024	
Validado por	Cargo	Fecha	Firma
Lic. Cristian Miguel Cabrera Ayala	Subgerente Técnico	22/12/2024	 

## 7.5 Contenido

Con la finalidad de uniformar el contenido del Manual de Normas y Procedimientos de manera ordenada e integral, se debe tener en cuenta que los títulos van centrados, con letra Arial en negrita tamaño 14 en hojas tamaño carta, asimismo, en consecuencia, el contenido cada título se desarrolla con letra Arial 12 sin negrita y justificado, esto representa que los formatos de la presente Guía se deben de considerar al momento de documentar los procedimientos, y en caso de tener duda considerar los lineamientos generales, por tal circunstancia, el mismo estará conformado por los apartados siguientes:

- Introducción
- Objetivos del Manual
  - Objetivo General
  - Objetivos Específicos
- Ámbito de Aplicación
- Base Legal
- Red de Procesos
- Carátula de Proceso
- Procedimiento
  - Título del procedimiento
  - Objetivo del procedimiento
  - Normas generales del procedimiento
  - Normas específicas del procedimiento
  - Ficha del Procedimiento
- Diagrama de flujo
  - Simbología
  - Sistema Operativo
- Glosario de Términos
- Glosario de Siglas
- Anexos

## 7.6 Introducción

Es la parte inicial que orienta al lector sobre el contenido del documento, utilidad, fines o propósitos que la unidad administrativa pretende cumplir a través de este. La introducción se debe de redactar en forma concisa, clara y de fácil comprensión y debe estar contenida en una página.

## 7.7 Objetivos del Manual

La redacción de los objetivos se debe realizar de forma clara, en párrafos breves, divididos en una estructura lógica, que contenga en su primera parte que hace la unidad administrativa y la segunda para qué se hace, o lo que se pretende alcanzar.

A continuación, se desarrolla un listado de recomendaciones para su formulación:

- La redacción se iniciará con un verbo medible en infinitivo;
- Se desarrollará en una extensión máxima de cinco líneas si es general, y entre dos a tres líneas si es específico;
- Evitar los adjetivos calificativos, así como el subrayado de párrafos; y,
- Deben ser revisados por el responsable del área técnica o administrativa, con la finalidad que el funcionamiento esté encaminado a la consecución de estos.

## 7.8 Ámbito de Aplicación del Manual

Es el conjunto de dependencias técnicas o administrativas, niveles jerárquicos y puestos, que tienen relación con los procedimientos, así como el área física en la que se desarrollan las actividades.

## 7.9 Base Legal del Manual

El Manual de Normas y Procedimientos se elabora con base en el principio de Legalidad, por lo tanto, se deben de registrar todos los cuerpos legales que atañen a los procedimientos del área propietaria de los procesos.

### 7.10 Red de Procesos

Es la representación estructurada del macroproceso, procesos y procedimientos que componen y detallan el que hacer de una Dirección, de manera lógica y de conformidad con la organización del INE.

#### Ejemplo de la Red de Procesos:

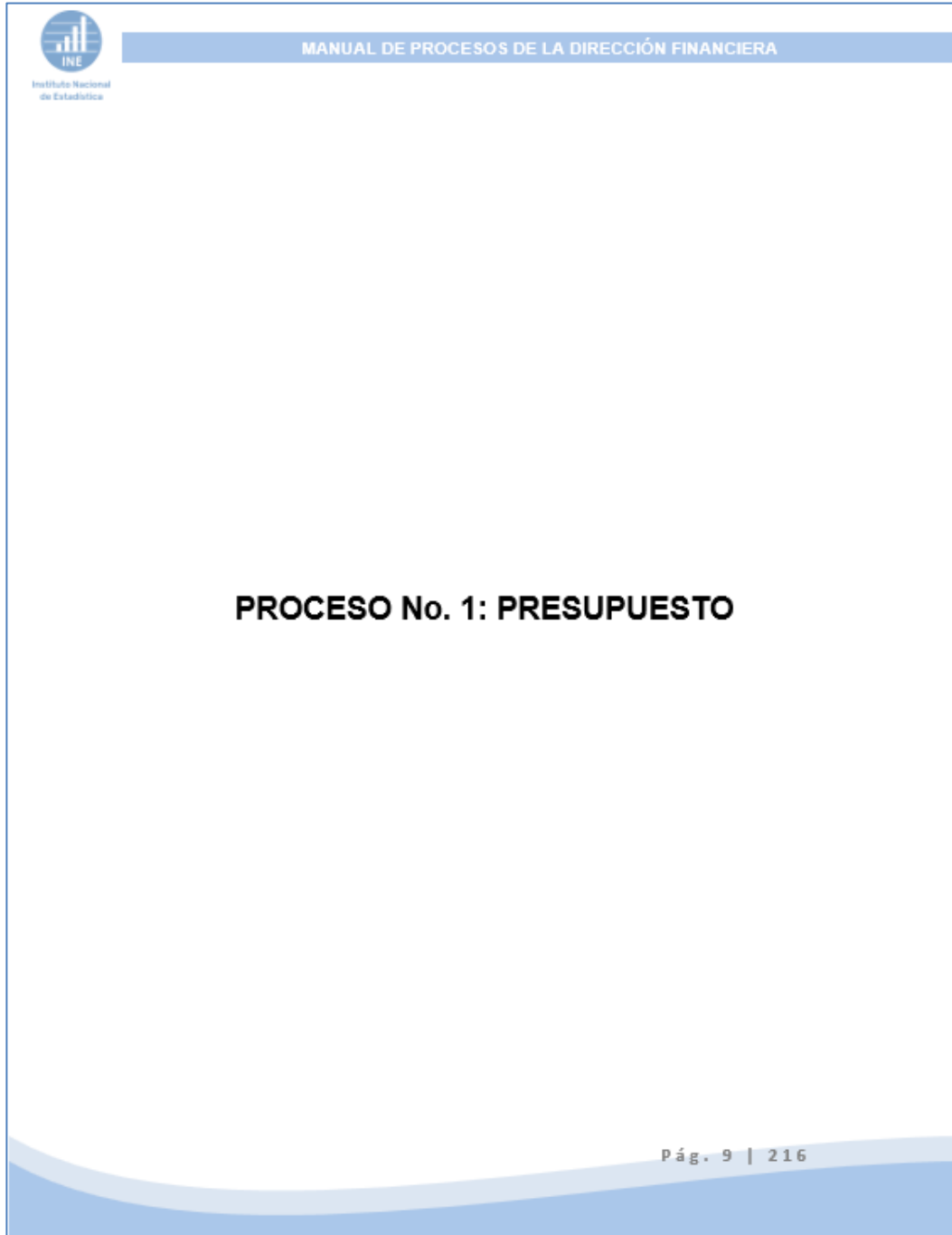
RED DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN FINANCIERA		
MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTOS
Gestión Presupuestaria y Contable	1. Presupuesto	1. Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos del Instituto Nacional de Estadística -INE-; Apertura de Presupuesto
		2. Codificaciones Presupuestarias
		3. Modificaciones Presupuestarias (Reprogramación de Subproductos)
	2. Contabilidad	4. Baja de bienes deteriorados y no funcionales que se encuentran en Bodega de Inventarios, Sección de Transporte y Talleres
		5. Baja de bienes por reposición del equipo
		6. Baja de bienes por pago en depósito bancario
		7. Baja de bienes por robo, hurto, extravío o faltante
		8. Carga y Descarga de Bienes
		9. Informe General de Activos
		10. Registro de bienes inventariables por compra
		11. Registro de servicios, materiales, suministros y bienes por donación
		12. Conciliación Bancaria

### 7.11 Carátula del Proceso

El Manual de Normas y Procedimientos debe contener una carátula que identifique a cada proceso, con el detalle del contenido siguiente:

- a. Proceso número, con letra Arial 22 en negrita y centrado; y,
- b. Nombre del proceso, con letra Arial 22 en negrita y centrado.

#### Ejemplo de la Caratula del Proceso:



## 7.12 Procedimiento

La descripción y presentación de un procedimiento permite visualizar el trabajo que se realiza en cada una de las áreas técnicas o administrativas que integran la institución, es por ello por lo que, se hace necesario que todos los procedimientos que se ejecutan deben integrarse en un solo documento en forma ordenada, que es el Manual de Normas y Procedimientos.

Los procedimientos constituyen la parte total del Manual de Normas y Procedimientos, porque es el apartado donde se describen las actividades de trabajo que se realiza en forma lógica y ordenada por pasos.

Delimitado el contenido del Manual de Normas y Procedimientos, se deben desarrollar aquellos factores que permitirán integrar el proceso de trabajo para su fácil comprensión y seguimiento, debiendo cumplir con los requisitos que son de carácter obligatorio y los cuales se documentarán de acuerdo con los formatos preestablecidos por la Dirección de Planificación y estos se estarán proporcionando a requerimiento del interesado, siendo los siguientes:

**Título del procedimiento:** Centrado número y nombre del procedimiento, con letra Arial negrita tamaño de letra 12, centrado.

**Objetivo del procedimiento:** Se debe redactar de forma clara, en un párrafo breve con estructura lógica, que contenga que se hace o lo que se pretende alcanzar.

**Normas generales del procedimiento:** Indican la razón y objeto de la institución, el propósito establecido y los objetivos que se persiguen, generalizando el qué, el para y el dónde de los procedimientos, en tal sentido, son los lineamientos que rigen o guían la conducta del ejecutor o sea el área técnica o administrativa o el puesto, para su actuación interna o externa en la realización de las tareas que integran un procedimiento. El contenido de la norma en general clarifica y amplía lo indicado en el procedimiento; autoriza algo basado en leyes, reglamentos, estatutos y otros instrumentos legales de consulta y uso para la institución, así también prohíbe legalmente cualquier acción que contradiga la normalización del quehacer en las operaciones necesarias.

Para diseñar normas generales o específicas que apoyen a los procedimientos, es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- a. Ordenar y agrupar las actividades tanto generales como específicas que se deseen regular, en cualquiera de los niveles administrativos que posea la Institución y que intervengan en los procedimientos;
- b. Redactar cada norma en tiempo futuro y en modo imperativo, señalando que intervienen en las acciones, así como los recursos adecuados, es

- decir humanos, materiales, modo de ejecutar las acciones, responsable específico, oportunidad y ubicación;
- c. Redactar en forma precisa, clara y concisa lo que se desea normar para que sea comprensible al lector y evitar dudas o malas interpretaciones, respecto a lo que se hace y lo que no debe hacerse; y,
  - d. Distinguir adecuadamente una acción general de una específica, para analizar y redactar las normas.

**Normas específicas del procedimiento:** Se identifican y tipifican el cómo, el quién, el cuándo y el con qué de las actividades secuenciales y deben estar basadas en leyes, reglamentos, estatutos y otros instrumentos legales de consulta y uso para la institución, así también, prohíben realizar cualquier otra acción que contradiga el quehacer de las actividades del área técnica o administrativa. En tal sentido, es la descripción de todas las disposiciones de carácter específico y explicativo de cada paso, que aseguran una conducta o comportamiento uniforme, de las personas que participan en la ejecución de un procedimiento y, que dichas situaciones, las deben observar al momento de estar actuando. Para el diseño de este tipo de normas se debe de considerar lo siguiente:

- a. No existe una limitación cuantitativa que técnicamente indique el número de normas por describir en un procedimiento;
- b. El parámetro confiable lo otorgan, las situaciones puntuales que se quieren evitar o asegurar que sucedan, en cada uno o algunos de los pasos del procedimiento;
- c. El orden de descripción debe estar conforme al proceso de ejecución del propio procedimiento;
- d. Señalar como norma, lo relativo al proceso de distribución de las formas o formularios y sus copias que participan en el procedimiento; y,
- e. Cuando se hace alusión a un aspecto de una Ley o Reglamento, se debe copiar literalmente el mismo y colocar pie de página, el número de identificación del documento que lo contiene y la fecha de publicación de este.

**Ficha del procedimiento:** Es el documento que contiene información sobre un procedimiento y se utiliza para dejar constancia del desarrollo de las actividades ordenadas y lógicas, mejorando los controles de este. En la descripción, se realiza la identificación del procedimiento, todo esto con la finalidad de facilitar el registro y control de documentos a nivel institucional. El llenado se debe realizar con letra tipo Arial, tamaño 11.

A continuación, se desarrolla cada uno de los aspectos que deben observarse para la elaboración de los procedimientos que contiene el manual:

- **Código del Procedimiento:** Se conforma con las siglas PR, que significa Procedimiento, luego las siglas del área técnica o administrativa que representa; 00 es el correlativo del procedimiento, se debe de iniciar con uno y así sucesivamente. Ejemplo: PR-PLA-01= Procedimiento de Planificación 01;
- **Área a la que pertenece:** Se debe de anotar el nombre completo de la dirección, departamento, sección y unidad técnica o administrativa, dueña del procedimiento;
- **Fecha:** Se refiere al mes y año, en que el procedimiento cobra vigencia y es de cumplimiento obligatorio para el personal;
- **Versión:** Se refiere a que, si todo el manual se aprobó de manera conjunta, tanto este como el procedimiento serían la misma versión, la cual también empezaría con uno;
- **Hoja:** Se refiere al número de hoja del procedimiento, ejemplo: 1 de 4, 2 de 4, 3 de 4 y 4 de 4.
- **Procedimiento Número y nombre:** Hace referencia al número de procedimiento que corresponde y a la identificación del procedimiento el cual debe responder a la naturaleza del trabajo o el resultado;
- **Número de Paso:** Indica el correlativo que identificará los pasos que integran el procedimiento, a través de esta numeración se determina el orden lógico y concatenado de las actividades y el número de ellas;
- **Área responsable:** Se debe de indicar el nombre del área técnica o administrativa directa, responsable de aplicar el procedimiento, ejemplo: "Departamento de Cartografía";
- **Puesto responsable:** Hace referencia al puesto de trabajo, que realiza la actividad, se refiere al cargo o título funcional del puesto;
- **Actividad:** Es la descripción literal de la tarea que se debe de llevar a cabo para el cumplimiento del procedimiento, se recomienda que empiece con un verbo en tercera persona del singular, recibe, envía, autoriza, traslada, etc. Esto en cada paso que integra el procedimiento, para determinar el flujo de trabajo y el resultado final.
- **Fin del procedimiento:** Es la anotación que se realiza en la última línea de cada procedimiento, con el propósito de indicar que las actividades relativas al procedimiento han terminado; y,
- **Número de página:** Para mejorar los controles y establecer el índice del Manual de Normas y Procedimientos, se debe de anotar el número de página con relación al total del documento, es decir 1 de 50, 2 de 50 y así sucesivamente.

## Ejemplo de la Ficha del Procedimiento:



Instituto Nacional  
de Estadística

### MANUAL DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE PRECIOS E ÍNDICES DE REFERENCIA

#### **Procedimiento No. 4: Análisis de la información para la modalidad de bienes y suministros importados**

**Objetivo:** Determinar los lineamientos generales de los procesos para la generación del precio de referencia en la modalidad de bienes y suministros importados.

#### **Normas y Lineamientos**

##### **General:**

Para efectos de este procedimiento, en ausencia del Jefe del Departamento de Atención a Entidades Obligadas y Usuarios se asignan estas tareas a la Secretaria de la Dirección de Precios e Índices de Referencia.

##### **Específicos:**

**Del paso 3 y 6:** Se debe aplicar plazos, excepciones y requisitos según el reglamento de comisión de bienes y suministros importados publicado por el INE.

**Del paso 8.2:** Los medios de comunicación incluyen: correo electrónico, llamadas telefónicas, chat, notificaciones y publicaciones por medio de grupos de Microsoft Teams.

Se debe aplicar plazos, excepciones y requisitos según el reglamento de comisión de bienes y suministros importados publicado por el INE.

**Del paso 9:** Los requisitos mínimos con los que debe cumplir la entrega de cálculo de tributos por parte de la SAT es la entrega de la siguiente información:

- DESCRIPCIÓN DE MERCANCÍAS
- CANTIDAD
- UNIDAD DE MEDIDA
- VALOR UNITARIO FOB (USD\$)
- VALOR TOTAL FOB (USD\$)
- FLETE (USD\$)
- SEGURO (USD\$)
- OTROS GASTOS (USD\$)
- CIF (USD\$)
- CIF Q.
- INCISO ARANCELARIO
- DAI %
- DAI Q.



Instituto Nacional de Estadística

MANUAL DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE PRECIOS E ÍNDICES DE REFERENCIA

 Instituto Nacional de Estadística	<b>Código:</b> PR-PLA-001	<b>Fecha:</b>
	<b>Área a la que pertenece:</b> Dirección Administrativa / Departamento de Recursos Humanos / Sección de Personal	Diciembre 2024
		<b>Versión:</b>
		03
		<b>Hoja:</b>
		1 de 3





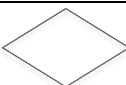
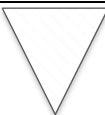

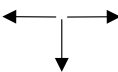

Procedimiento No. 1: Atención inicial a solicitudes			
No. de paso	Área Responsable	Puesto Responsable	Actividad
1	Departamento de Servicios Internos	Secretaria de la Sección de Servicios Generales	Recibe solicitud(es) u oficio(s) de precios de referencia por parte de la entidad requirente. Traslada a Gerencia.
2	Gerencia	Gerente	Recibe solicitud y la traslada a Subgerencia Técnica a través de correspondencia interna oficial.
3	Subgerencia Técnica	Asistente de Subgerencia Técnica	Recibe oficio y correspondencia interna oficial y la traslada al Subgerente Técnico para su conocimiento y traslado a la Dirección correspondiente.
4	Dirección de Precios e Índices de Referencia	Secretaria de la Dirección de Precios e Índices de Referencia	Sella de recibido la solicitud y opera registro electrónico para control interno de recepción de solicitudes, notifica al Director de Precios e Índices de Referencia. Ver normas y lineamientos.
<b>Fin del procedimiento</b>			

### 7.13 Diagrama de Flujo

Sirve para representar gráficamente el procedimiento facilitando su comprensión y desarrollo del mismo desde su inicio hasta su fin.

**Simbología:** En la simbología existen varios tipos de símbolos y software, que se adaptan muy bien al desarrollo de flujogramas de procedimientos de trabajo administrativo, se debe tener presente que la simbología que se utilice debe responder gráficamente a las actividades que desarrollan las personas en sus puestos de trabajo.

La simbología a utilizar para elaborar los diagramas de flujo será: ANSI (American National Standard Institute), la simbología utilizada en este sistema no solo sirve para la representación de flujos administrativos, sino que también consideran el desarrollo del procesamiento de datos electrónicos, por lo que se considera que se adapta muy bien a los flujos de trabajo en las instituciones públicas.

FIGURA	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento	Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Traslado	Desplazamiento o transporte. Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	Decisión o alternativa	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Dirección de flujo o línea de unión	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

**Sistema operativo:** En función de los sistemas utilizados para la elaboración de flujogramas de trabajo, y que fue descritos en el punto anterior, se recomienda utilizar el sistema operativo VISIO, el cual pertenece a la familia Microsoft, sistema que concentra la simbología descrita, además facilita el uso derivado a su compatibilidad con WORD y EXCEL, lo que permite realizar los diagramas en forma profesional y ordenada, no solo desarrolla una diversidad amplia de símbolos, sino que también otros como los conectores y otros que sirven para sistemas electrónicos e informáticos.

La experiencia en el uso de VISIO permite que a continuación, se presente la tabla siguiente, que es una combinación de las referidas normas, logrando una conjugación de símbolos los cuales son de uso fácil para la diagramación de

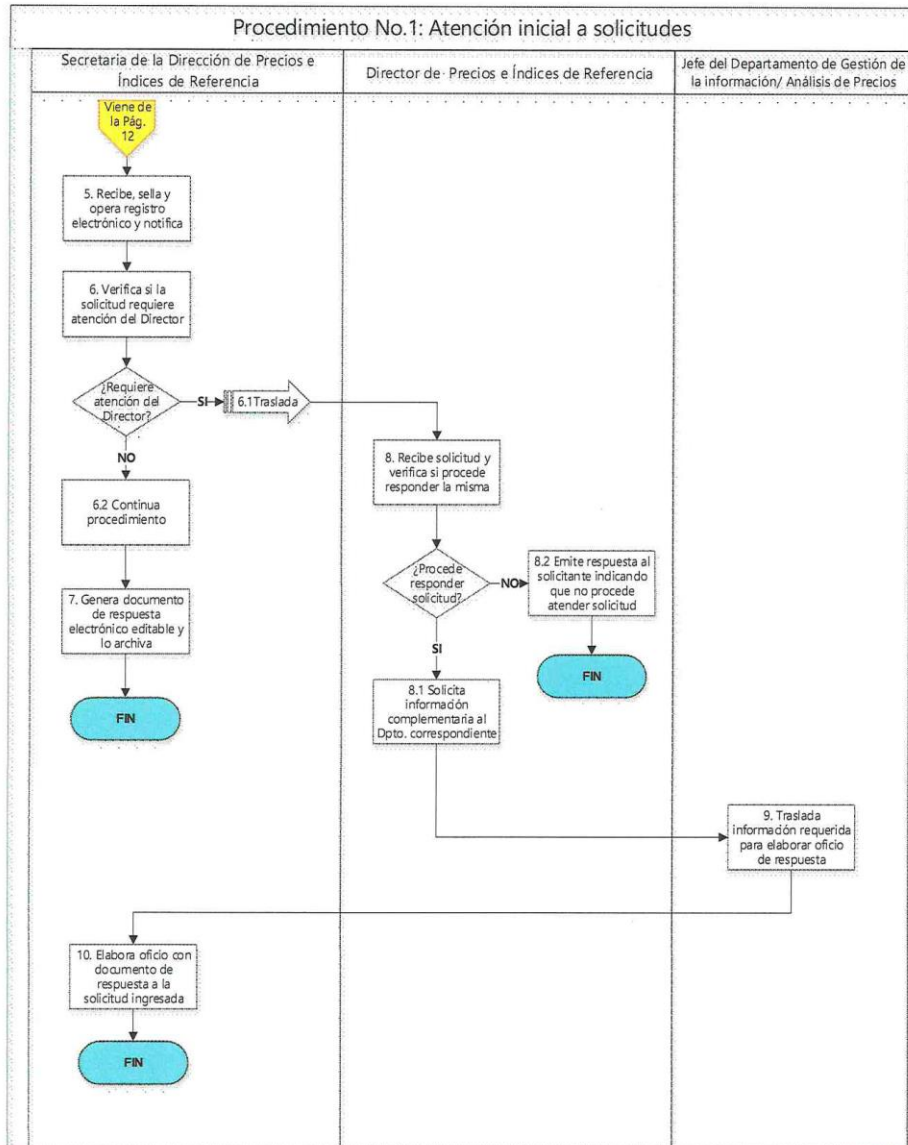
los procedimientos de trabajo, en las instituciones públicas, haciendo énfasis en su quehacer diario:

**Ejemplo del Diagrama de Flujo:**



Instituto Nacional de Estadística

**MANUAL DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE PRECIOS E ÍNDICES DE REFERENCIA**



#### **7.14 Glosario de términos**

Corresponde a la definición de los términos técnicos o legales utilizados en el procedimiento. Cada término se debe definir de forma clara y concisa de conformidad con el proceso. Los términos deben ordenarse en forma alfabética y utilizar letras mayúsculas para el inicio.

#### **7.15 Glosario de siglas**

Las siglas describen la primera letra de una palabra en una frase o título, forman una serie más corta de letras que representan un elemento. Se forma a partir de las iniciales de las palabras principales que se abrevian, por ejemplo:

- Instituto Nacional de Estadística: INE
- Manual de Normas y Procedimientos: MNP
- Dirección de Índices y Estadísticas Continuas: DIEC

#### **7.16 Anexos**

Los anexos se integran con los documentos que sirven de apoyo o documentan actividades relacionadas con el desempeño del personal, se adjuntan al final de los manuales, debidamente identificados y codificados cumpliendo así, con las normas de control interno gubernamental, dentro de estos se pueden indicar los siguientes:

- Leyes.
- Circulares.
- Formularios.
- Otros manuales.
- Guías o instructivos.

## 8. Glosario de Términos de la Guía

- **Diagrama de flujo.** Representación gráfica de la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento, así como el recorrido de las formas y/o materiales a través de una organización.
- **Norma.** Ordenamiento, regla de conducta o precepto que regula la interacción de los individuos en las organizaciones, así como la actividad de una unidad administrativa o de toda una institución.
- **Procedimiento.** Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que constituyen una unidad dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

## 9. Glosario de Siglas de la Guía

- Instituto Nacional de Estadística: INE
- Manual de Normas y Procedimientos: MNP
- Dirección de Índices y Estadísticas Continuas: DIEC

## 10. Anexos

- Guía para la Elaboración del Manual de Normas y Procedimientos para las Instituciones del Organismo Ejecutivo que se rigen por la Ley de Servicio Civil y su Reglamento, promulgada a través del Acuerdo de Dirección No. D-2024-171 de la Oficina Nacional de Servicio Civil de la República de Guatemala de fecha nueve de octubre de dos mil veinticuatro.
- **Verbos en tercera persona:** Lista de verbos usualmente utilizados en tercera persona en la descripción de procedimientos:

Actualiza	Analiza	Anexa
Anota	Aprueba	Archiva
Asigna	Autoriza	Cancela
Clasifica	Compara	Completa
Complementa	Comprueba	Confirma
Controla	Coordina	Coteja
Destruye	Determina	Devuelve
Diseña	Ejecuta	Elabora
Grafica	Implanta	Incorpora
Indica	Investiga	Llena
Obtiene	Prepara	Presenta
Procesa	Produce	Programa
Proporciona	Recaba	Recopila
Registra	Remite	Sella
Separa	Traslada	Capacita

• **Cuadro de Nomenclatura de las distintas áreas del Instituto Nacional de Estadística**

Área	Nomenclatura				
	Despacho Superior	Dirección	Depto.	Sección	Unidad
<b>Junta Directiva</b>	JD				
<b>Gerencia</b>	GER				
Planificación	GER	PLA			
Comunicación y Difusión	GER	CD			
Asesoría Jurídica	GER	AJ			
Sistema Estadístico Nacional	GER	SEN			
Unidad de Género	GER	UG			
Auditoría Interna	GER	AI			
Área	Nomenclatura				
Despacho Superior	Dirección	Depto.	Sección	Unidad	
<b>Subgerencia Técnica</b>	ST				
Dirección de Índices y Estadísticas Continuas	ST	DIEC			
Departamento de Estadísticas Socioeconómicas y Ambientales	ST	DIEC	DESA		
Sección de Estadísticas Sociales	ST	DIEC	DESA	SES	
Unidad de Estadísticas Sociales	ST	DIEC	DESA	SES	UESO
Unidad de Estadísticas de Salud	ST	DIEC	DESA	SES	UESA
Unidad de Estadísticas de Violencia Intrafamiliar	ST	DIEC	DESA	SES	UEVI
Sección de Estadísticas Económicas	ST	DIEC	DESA	SEE	
Unidad de Estadísticas de Comercio Exterior	ST	DIEC	DESA	SEE	UECE
Unidad de Estadísticas de Finanzas Municipales	ST	DIEC	DESA	SEE	UEFM
Unidad de Estadísticas de Transportes y Servicios	ST	DIEC	DESA	SEE	UETS
Unidad de Estadísticas Agropecuarias	ST	DIEC	DESA	SEE	UEA

Sección de Estadísticas Ambientales	ST	DIEC	DESA	SEA	
Departamento de Estadísticas de Precios	ST	DIEC	DEP		
Sección de Índices de Precios al Consumidor	ST	DIEC	DEP	SIPC	
Unidad de Cotización	ST	DIEC	DEP	SIPC	UC
Unidad de Crítica y Codificación	ST	DIEC	DEP	SIPC	UCC
Unidad de Procesamiento de Datos	ST	DIEC	DEP	SIPC	UPD
Sección de Otros Índices	ST	DIEC	DEP	SOI	
Unidad de Precios Sectoriales	ST	DIEC	DEP	SOI	UPS
Departamento de Coordinación Regional	ST	DIEC	DCR		
Región I	ST	DIEC	DCR	R I	
Región II	ST	DIEC	DCR	R II	
Región III	ST	DIEC	DCR	R III	
Región IV	ST	DIEC	DCR	R IV	
Región V	ST	DIEC	DCR	R V	
Región VI	ST	DIEC	DCR	R VI	
Región VII	ST	DIEC	DCR	R VII	
Región VIII	ST	DIEC	DCR	R VIII	
Dirección de Censos y Encuestas	ST	DCE			
Departamento de Censos y Encuestas	ST	DCE	DCE		
Sección de Censos y Encuestas Sociodemográficas	ST	DCE	DCE	SCE	
Sección de Censos y Encuestas Económicas	ST	DCE	DCE	SCEE	
Departamento de Análisis Estadístico	ST	DCE	DAE		
Departamento de Cartografía	ST	DCE	DC		
Sección de Actualización Cartográfica	ST	DCE	DC	SAC	
Sección de Cartografía Estadística Digital	ST	DCE	DC	SCED	
Unidad de Archivo y Reproducción	ST	DCE	DC	SCED	UAR
Sección de Registro de Lugares Poblados	ST	DCE	DC	SRLP	
Departamento de Demografía	ST	DCE	DD		
Departamento de Muestreo	ST	DCE	DM		

Dirección de Precios e Índices de Referencia	ST	DPIR			
Departamento de Atención a Entidades Obligadas y Usuarios	ST	DPIR	DAEOU		
Sección de Análisis de Información	ST	DPIR	DAEOU	SAI	
Sección de Cumplimiento y Trazabilidad	ST	DPIR	DAEOU	SCT	
Departamento de Gestión de Información	ST	DPIR	DGI		
Sección de Investigación de Mercados	ST	DPIR	DGI	SIM	
Sección Crítica y Verificación	ST	DPIR	DGI	SCV	
Sección de Procesamiento	ST	DPIR	DGI	SPRO	
Sección otras Investigaciones de Mercado	ST	DPIR	DGI	SOIM	
Departamento de Análisis de Precios	ST	DPIR	DAP		
<b>Área</b>	<b>Nomenclatura</b>				
	<b>Despacho Superior</b>		<b>Despacho Superior</b>		<b>Despacho Superior</b>
Subgerencia Administrativa Financiera	SAF				
Dirección Administrativa	SAF	DA			
Departamento de Recursos Humanos	SAF	DA	DRH		
Sección de Personal	SAF	DA	DRH	SPER	
Sección de Capacitación y Becas	SAF	DA	DRH	SCB	
Departamento de Servicios Internos	SAF	DA	DSI		
Sección de Transportes y Talleres	SAF	DA	DSI	STT	
Sección de Servicios Generales	SAF	DA	DSI	SSG	
Sección de Almacén y Proveeduría	SAF	DA	DSI	SAP	
Departamento de Compras	SAF	DA	DC		
Sección de Compras	SAF	DA	DC	SCOM	
Dirección Financiera	SAF	DF			
Departamento de Presupuesto	SAF	DF	DP		
Sección de Presupuesto	SAF	DF	DP	SPRE	

Departamento de Contabilidad y Tesorería	SAF	DF	DCT		
Sección de Contabilidad	SAF	DF	DCT	SCON	
Unidad de Inventarios	SAF	DF	DCT	SCON	UI
Sección de Tesorería	SAF	DF	DCT	STES	
Dirección Informática	SAF	DI			
Departamento de Análisis, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	SAF	DI	DADMS		
Sección de Soporte y Desarrollo	SAF	DI	DADMS	SSD	
Departamento de Mantenimiento de Infraestructura de Redes y Equipo	SAF	DI	DMIRE		
Sección de Soporte a Usuarios	SAF	DI	DMIRE	SSU	
Sección de Infraestructura de Redes	SAF	DI	DMIRE	SIR	
<b>Comisiones Especiales</b>				<b>Nomenclatura</b>	
<b>Comité de Ética</b>				<b>CE</b>	
<b>Comité de Salud y Seguridad Ocupacional</b>				<b>CSSO</b>	

## 11. Socialización del Manual

Es importante dar a conocer el contenido del Manual de Normas y Procedimientos principalmente a todo el personal responsable de su aplicación y seguidamente a todo el personal de la Institución, para que los que se involucren en su aplicación, conozcan a detalle los procedimientos y sus respectivos flujos de trabajo, lo que coadyuvará al efectivo cumplimiento de este. Lo cual se realiza en base en los artículos estipulados en la respectiva Resolución de Gerencia.