

STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



**GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR
MANUALES DE ORGANIZACIÓN
Y PROCESOS
STPS-OM-DGRH-GT-02**

ENERO, 2015

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	2	de	53	

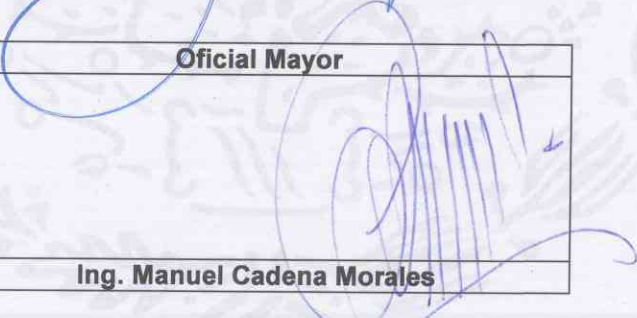
VALIDACIÓN

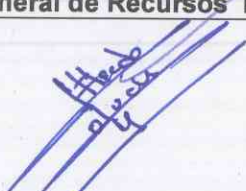
En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; artículos 6, fracción IX, 8, fracción XIX y 26 fracción XVI del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el Lic. Jesús Alfonso Navarrete Prida, en su carácter de Secretario del Trabajo y Previsión Social, ha tenido a bien expedir el presente **GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS**.

ATENTAMENTE

Secretario del Trabajo y Previsión Social

Lic. Jesús Alfonso Navarrete Prida

Oficial Mayor

Ing. Manuel Cadena Morales

Director General de Recursos Humanos

Lic. Alfredo Concha Maldonado

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	3	de	53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	5
1. OBJETIVO DE LA GUÍA TÉCNICA	6
2. GLOSARIO	7
3. REFERENCIAS PARA FACILITAR LA ELABORACIÓN DE MOP	8
3.1 Misión	9
3.2 Visión	9
3.3 Objetivos	9
3.4 Función	10
3.5 Proceso	10
3.6 Procedimientos	12
3.7 Políticas de operación	13
3.8 Diagrama de flujo	13
3.9 Metodología para levantar información de procedimientos	19
3.9.1 Planeación del levantamiento	19
3.9.2 Técnicas de levantamiento para la obtención de información	20
3.9.3 Análisis de la información	21
4. CRITERIOS PARA ELABORAR LOS MOP	23
4.1 Disposiciones generales	23
4.2 Elaboración	23
4.3 Actualización	23
4.4 Validación y difusión	24
4.6 Aplicación	24
5. INTEGRACIÓN DE LOS MOP	25
5.1 Carátula y codificación	25
5.2 Código	26
5.3 Validación	26
5.4 Revisión y control de cambios	27
5.5 Índice	28
5.6 Introducción	28
5.7 Marco jurídico	29

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	4	de	53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

5.8 Portada de la UA y de cada una de las áreas que la integran	29
5.9 Misión, Visión y Objetivos	30
5.10 Facultades del Reglamento Interior	30
5.11 Organigrama	30
5.12 Estructura Orgánica	31
5.13 Objetivos y Funciones por área	32
5.14 Identificación del Proceso General de la UA	33
5.15 Elementos que integran el Proceso	33
5.16 Relación de Procedimientos por Subproceso	34
5.17 Portada del procedimiento	35
5.18 Componentes del procedimiento	35
5.19 Descripción de actividades	37
5.20 Diagrama de flujo	38
5.21 Identificación de formatos	38
5.22 Mecanismos de control	39
6. DIRECTORIO	41
7. DISPOSICIÓN TRANSITORIA	43
ANEXO 1	44

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	5	de	53	

PRESENTACIÓN

En instituciones públicas como la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (en adelante la Secretaría), es necesario disponer de manuales claramente establecidos y actualizados, ya que además de ser herramientas administrativas fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y control, contribuyen al logro de objetivos institucionales.

En este sentido, la Dirección General de Recursos Humanos, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 6, fracción IX; 8, fracción XIX y 26, fracción XVI del Reglamento Interior de la Secretaría, ha formulado la presente Guía Técnica para elaborar Manuales de Organización y Procesos (en adelante Guía Técnica), que integra los elementos básicos para estandarizar su elaboración e integración, atendiendo a los principios de orientación al usuario, enfoque basado en los procesos, mejora continua, liderazgo y participación.

El lenguaje empleado en la presente Guía Técnica no busca generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en género masculino, representarán siempre a todas las mujeres y a todos los hombres.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos		Fecha de Elaboración: Enero de 2015		Hoja 6		

1. OBJETIVO DE LA GUÍA TÉCNICA

Proporcionar las herramientas técnicas que permitan a las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados, facilitar la elaboración de los Manuales de Organización y Procesos, para que en su preparación, diseño y presentación exista uniformidad del contenido.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	7	de	53


STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

2. GLOSARIO

Para efectos de la presente Guía Técnica se entenderá por:

Actividad: Conjunto de operaciones afines que contribuyen al cumplimiento de una o varias funciones, a cargo de un área de las unidades administrativas;

Autoridad: Principio básico de organización relacionado con el concepto de jerarquía y corresponde al poder de mandar sobre los demás;

COMERI: Comité de Mejora Regulatoria Interna;

Control: Etapa primordial en la administración que consiste en verificar que las actividades se realicen conforme a la planeación adoptada y permite aplicar, en su caso, las medidas correctivas necesarias, así como la toma de decisiones;

Criterio: Regla para la realización o elaboración de un documento;

DGRH: Dirección General de Recursos Humanos;

DGTI: Dirección General de Tecnologías de la Información;

DOF: Diario Oficial de la Federación;

DPRSP: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos;

Estructura Orgánica: Disposición sistemática de las unidades administrativas que integran a una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia;

Facultad: Aptitud o potestad otorgada por la ley a servidores públicos determinados, para realizar actos administrativos válidos de los cuales surgen obligaciones, derechos y atribuciones;

Función: Conjunto de actividades afines a una unidad administrativa, dirigidos a cumplir con los objetivos institucionales, de cuyo ejercicio es responsable un área de trabajo;

Guía Técnica: Guía Técnica para elaborar Manuales de Organización y Procesos;

Lineamiento: Directriz que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse ciertas actividades, así como las características generales que éstos deberán tener;

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	8	de	53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

MOP: Manual o Manuales de Organización y Procesos;

Método: Modo, manera o forma de realizar algo de forma sistemática, organizada y estructurada;

Objetivo: Elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión;

Organigrama: Representación gráfica de la Estructura Orgánica que debe reflejar en forma esquemática, la posición de las unidades administrativas que la componen, los tramos de control, nivel jerárquico, canales de comunicación y líneas de autoridad;

Políticas: Criterio o marco de actuación general, que se elige como guía en el proceso de toma de decisiones que se emite cuando se requiere conducir, organizar o establecer usos institucionales;

Principios de gestión de calidad: Son el marco de referencia hacia la mejora del desempeño de una institución;

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que al interactuar transforman elementos de entrada y los convierten en productos, servicios o resultados;

Procedimiento: Conjunto de actividades que deben realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias;

Reglamento Interior: Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social;

Responsabilidad: Obligación que tiene una persona de cumplir con las tareas encomendadas y va ligada invariablemente a la autoridad;

Secretaría: Secretaría del Trabajo y Previsión Social;

SFP: Secretaría de la Función Pública;

UA: Órganos administrativos desconcentrados y unidades administrativas de la Secretaría, y

VISO: Software de dibujo vectorial cuyas herramientas que lo componen permiten realizar diagramas de oficinas, diagramas de bases de datos, diagramas de flujo de programas, y más, que permiten iniciar al usuario en los lenguajes de programación.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	9	de	53	

3. REFERENCIAS PARA FACILITAR LA ELABORACIÓN DE MOP

Las referencias que a continuación se detallan servirán para ayudar a los responsables en la elaboración de los MOP:

3.1 Misión

Motivo, propósito, fin o razón de ser, de la existencia de una UA. Para su definición se recomienda responder a las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes somos? = identidad, legitimidad;
- ¿Qué hacemos? = objeto del trabajo;
- ¿Para qué lo hacemos? = valores, principios, motivaciones;
- ¿Para quién lo hacemos? = beneficiarios-usuarios-clientes, y
- ¿A través de qué lo hacemos? = medios.

El establecimiento y la redacción de la Misión no debe ser únicamente labor de una sola persona, sino de un equipo de trabajo. Lo anterior se deriva de la necesidad de involucrar a todo el personal dentro de la UA, para obtener una mayor participación y compromiso para su cumplimiento. Es importante identificar y construir la Misión sin confundir los fines y los medios de que nos valemos para lograr su realización.

Los siguientes factores sirven para la redacción de la Misión:

- Claro y comprensible para todo el personal;
- Breve para que sea fácil recordarlo;
- Específico y realista de acuerdo con la UA de que se trate;
- Contundente, es decir, que identifique las fuerzas que impulsarán a la Visión;
- Flexible, pero con un enfoque determinado, y
- Que sirva de modelo y de medio para tomar decisiones.

3.2 Visión

Exposición clara que indica hacia dónde se quiere dirigir la UA a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los beneficiarios, usuarios o clientes y del surgimiento de nuevas condiciones.

Para el establecimiento de la Visión se deberá dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué deseamos lograr?
- ¿Cómo queremos que nos describan?
- ¿Qué valor queremos que nos distinga?

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	10	de	53


STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

- ¿Hacia dónde queremos cambiar?

Su elaboración, corresponde al equipo del nivel más alto de la UA, que cuenten con la información y perspectiva más amplia acerca de lo que se desea lograr. Debe proponerse en tiempo presente y en un contexto de “nosotros”, dado que expresa una voluntad de movimiento donde todo el personal debe sentirse involucrado.

3.3 Objetivos

Establecen lo que se debe realizar a partir de una situación presente para llegar a una situación futura y proponen los recursos y medios con los que se cuenta para lograrlo.

Existe el modelo llamado “SMART” que es un acrónimo inglés (“EMART” en español) que puede ser de utilidad para clarificar y estipular adecuadamente nuestros objetivos. Cada una de sus siglas se refiere a los principios por los que un objetivo se debe regir, mismo que a continuación se describen:

E	M	A	R	T
Específico	Medible	Alcanzable	Retador	Tiempo definido
Los objetivos deben ser concretos, claros y fáciles de entender.	Deben crearse indicadores para observar, de manera tangible, el éxito.	Realizable en función de los recursos y la misión de la organización.	Que no sean sencillos de lograr, para que inspiren un reto, impliquen esfuerzo y sean relevantes.	Límite para medir y obtener los resultados.

3.4 Función

Conjunto de actividades afines y coordinadas de cada una de las áreas, necesarias para alcanzar los objetivos, de cuyo ejercicio generalmente es responsable un nivel de mando medio.

Las siguientes consideraciones son importantes en la construcción y redacción de funciones:

- Por ser indicativas de acción se inician con un verbo en infinitivo de acuerdo al nivel jerárquico, es decir, que a mayor nivel jerárquico las funciones son directivas y a menor nivel jerárquico serán operativas;
- Identificar las áreas clave de autoridad y responsabilidad, clasificando las actividades entre el personal que autoriza, supervisa y ejecuta;
- Relacionar las más relevantes de carácter sustantivo o administrativo, de acuerdo con el ámbito de competencia;
- Integrar mínimo 5 funciones y no exceder de 15, dependiendo del nivel que se trate;
- Ser coherente con el objetivo de la UA y establecer jerarquía en orden de importancia;
- Considerar las actividades tanto horizontal como verticalmente, para permitir que las funciones de niveles superiores cuenten con el respaldo de sus áreas subordinadas, y
- Describir de tal manera que constituyan un camino para alcanzar el objetivo, sin involucrarlo en su redacción.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	11	de	53	

En la siguiente tabla se presenta un ejemplo de verbos para redactar procedimientos de acuerdo a los niveles que la Secretaría presenta en su organización:

DIRECCIÓN GENERAL Y DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA	DIRECCIÓN DE ÁREA Y SUBDIRECCIÓN	JEFATURA DE DEPARTAMENTO Y ENLACES
Administrar	Administrar	Almacenar
Asegurar	Aprobar	Atender
Autorizar	Asegurar	Analizar
Coordinar	Asesorar	Auditar
Controlar	Asignar	Calcular
Definir	Analizar	Compilar
Determinar	Consolidar	Consolidar
Dirigir	Controlar	Dar mantenimiento
Establecer	Coordinar	Dar seguimiento
Evaluar	Desarrollar	Elaborar
Integrar	Diagnosticar	Enviar
Organizar	Dictaminar	Expedir
Planear	Diseñar	Instalar
Programar	Establecer	Inspeccionar
Sistematizar	Evaluar	Inventariar
	Examinar	Operar
	Formular	Producir
	Implementar	Realizar
	Innovar	Registrar
	Investigar	Reparar
	Planear	
	Presupuestar	
	Programar	
	Revisar	
	Sistematizar	
	Supervisar	
	Verificar	

Es importante mencionar que estos verbos se podrán utilizar combinados, de acuerdo con la naturaleza del puesto, por ejemplo:

- Organizar, evaluar y controlar;
- Organizar y dirigir;
- Integrar y supervisar, y
- Dirigir y coordinar.

3.5 Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que al interactuar se transforman en elementos de entrada y los convierten en servicios, productos o resultados de valor o de utilidad para el usuario interno o externo.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	12	de	53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

El proceso tiene un carácter genérico y de él se derivan tantos procedimientos como sean necesarios. La diferencia entre proceso y procedimiento consiste en que el primero comprende los insumos, el proceso de transformación y los resultados de valor (*qué se hace*), mientras que el segundo es un método de trabajo diseñado para la ejecución de un conjunto de tareas (*cómo se hace*), como se observa en la gráfica siguiente:



El proceso está dirigido al logro de resultados finales que permiten atender las demandas y expectativas ciudadanas, y centra su atención en la satisfacción de los usuarios. Por su parte, el procedimiento se enfoca a la finalización de tareas y se centra en el cumplimiento de normas y funciones establecidas.

Para la identificación de procesos es necesario determinar quiénes son los usuarios internos y externos y señalar el resultado final de valor para cada uno de ellos, que puede ser un bien, un servicio, información o documentos. También se requiere especificar quiénes son los proveedores de los requisitos para su inicio y finalmente definir el nombre a partir del resultado que genera.

Cuando el resultado de valor lo recibe el usuario externo de la UA, se refieren a *procesos sustantivos*; y cuando el resultado de valor lo recibe un usuario interno se hace referencia a *procesos adjetivos*.

Una vez determinados los procesos, y con base en la información obtenida, se debe diseñar el mapa de proceso en el que se visualice la interacción y secuencia de procesos sustantivos, adjetivos, los usuarios y el entorno.

3.6 Procedimientos

Conjunto de métodos que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Para que se consideren como procedimientos, es necesario que cumplan con los siguientes requisitos:

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	13	de	53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

- Que se justifiquen;
- Que tengan antecedentes en el caso de los ya consolidados;
- Que tengan alcances y límites precisos;
- Que contribuyan al desarrollo de un proceso;
- Que existan responsables de su ejecución, y
- Que identifiquen registros para obtener evidencias de su cumplimiento.

Ventajas de contar con procedimientos documentados:

- Disminuir la improvisación y los errores;
- Contribuir a precisar las funciones de cada uno de los miembros de la organización;
- Dar una visión global y sistemática del trabajo administrativo de los servicios públicos;
- Servir como documentos de consulta;
- Vincular la realidad con los procesos documentales, y
- Empezar acciones de mejora.

3.7 Políticas de operación

Son las guías de acción general y común que regulan la conducta de los individuos para asegurar cierta uniformidad. Se emiten cuando se requiere conducir, organizar o establecer un marco de actuación general relacionado con objetivos y usos institucionales; es decir, aquellas disposiciones internas que marcan límites generales y específicos, dentro de los cuales se realizan las actividades en distintas áreas de acción. Para redactarlas se recomienda usar un lenguaje sencillo, que pueda leerlo y entenderlo todo el personal, escribirlas como si fuese a utilizarse siempre y de manera imperativa, y evitar describir técnicas o métodos para hacer las cosas.

3.8 Diagrama de flujo

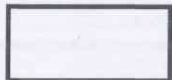
Es la representación esquemática y simplificada de la actividad administrativa que muestra la relación de las operaciones entre sí, así como las fases en que se divide el procedimiento.

Tiene como objeto visualizar de manera integral las interrelaciones del procedimiento, indicar la secuencia de las operaciones y los elementos que intervienen en su ejecución e identificar el origen y destino de los documentos.

Para el diagrama de flujo se utiliza la siguiente simbología, en donde cada símbolo debe mantener la uniformidad en el tamaño y tipo de letra que se utilice en la redacción interna:

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	14	de	

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	NOMBRE	APLICACIÓN
	Inicio o final del procedimiento	Señala el principio o terminación de un procedimiento; cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que se realizan durante el procedimiento.
	Anexo de documentos	Indica que dos o más documentos se concentran en un sólo paquete, el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.
	Archivo definitivo	Marca el fin de la participación de un documento en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, a excepción de que se emplee en otros procedimientos.
	Archivo temporal	Se utiliza cuando un documento o material debe guardarse durante un periodo, para después utilizarlo en otra actividad, se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	Extracción del archivo	Este símbolo se utiliza cuando se extrae del archivo temporal un documento que se requiere utilizar nuevamente en el procedimiento.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento	Este símbolo se utiliza al finalizar la hoja y se anotará el número de la página a dónde va, y al principio de la siguiente se anotará el número de la hoja de dónde viene; también se puede usar para conectar actividades en diferente página.
	Decisión	Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder.
	Destrucción de documentos	Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesaria la utilización del mismo.
	Documento	Representa formas impresas, documentos, reportes, listados etc., y se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato. Cuando se requiera indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribe la cantidad en la esquina inferior izquierda; en el caso de graficarse un original se utilizará la letra "O". Cuando son muchas copias, se interrumpe la secuencia, después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

**GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR
MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS**



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

Área Responsable de Elaboración:
**Dirección de Procesos y Registro
de Servidores Públicos**

Fecha de Elaboración:
Enero de 2015

Hoja

15

de

53

		copias; ahora bien, si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una "X" y en el último una "N". Finalmente para indicar que el formato se elabora en ese momento, se marcará en el ángulo inferior derecho un triángulo negro.
	Interrupción del procedimiento	En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o requerir determinada documentación.
	Línea continúa	Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se establece con una línea vertical perpendicular al final y será utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones	Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información, invariablemente deberá salir de una inspección o actividad combinada, debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y se trazará en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña línea vertical perpendicular al final.
	Línea de comunicación	Indica que existe un flujo de información, la cual se transmite a través del teléfono, correo electrónico, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	Paquete de materiales	Se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.
	Conexión de actividad	Sirve para la conexión de distintas actividades. La numeración que indique la unión de los conectores deberá ser igual, es decir, que el número del conector del cual se desprende la actividad, será igual al número de conector de la actividad donde se une dentro de la misma página.
	Registro y/o controles	Se usará cuando se trate de registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control. Aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar la información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se identifica el recuadro en el que se registra la información, y se unirá el símbolo con una línea continua; cuando se hable de consultar o cotejar, la línea debe ser punteada terminando de igual manera en el símbolo.
	Dirección de flujo	Conecta símbolos señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas. Se utilizarán únicamente líneas horizontales y verticales, y ángulos rectos. Ningún símbolo podrá tener más de una línea a excepción del símbolo de decisión. Las líneas no deberán cruzarse entre ellas, si no es posible se debe cruzar con un pequeño puente o utilizar conectores de actividad.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	16	de	53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

	Nota, comentario o aclaración	Se utiliza para comentarios o aclaraciones a una tarea y se conecta a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa. Dentro de este símbolo se puede informar: - El nombre del procedimiento que antecede al que se describe, éste cuando el procedimiento se ha dividido en varios, y - El tiempo para realizar cierta(s) tarea(s). Las tarea(s) genérica(s) realizada(s) por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento.
	Mecanismo de control	Se utiliza para representar la supervisión o control que se realizan en las actividades relevantes y las cuales quedan registradas en formatos o registros. Por cada supervisión o control de actividades se deberá anotar dentro del símbolo un número consecutivo, el cual corresponderá al anotado en el apartado "Mecanismos de control".
	Conector de procedimientos	Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del procedimiento del cual se deriva o hacia donde va.
	Datos almacenados	Representa el almacenamiento de información en una base de datos, en otros medios magnéticos o electrónicos disponibles.

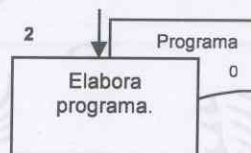
Con base en lo anterior, a continuación, se mencionan algunas recomendaciones respecto de la utilización de la simbología:

- Comenzar a trazar las operaciones de arriba hacia abajo, utilizando el símbolo de inicio y continuar siempre con el símbolo de actividad. La descripción de la actividad será breve y con base en la descripción narrativa del procedimiento, enumerando cada actividad en forma consecutiva;



DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	17	de		

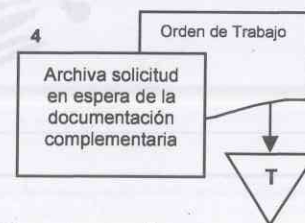
- Identificar cada uno de los elementos que influyen en el procedimiento, enmarcándolo en la parte superior derecha de la actividad de la cual se deriva;



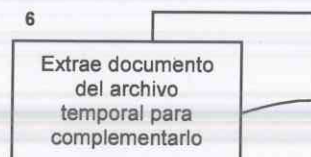
- Cuando se elabore un documento que contenga copias se anotará en el símbolo de documento, el número de copias en las que se elabora;

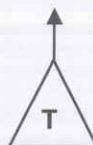


- Cuando el documento va a ser guardado definitivamente, se indicará con el símbolo de archivo con fondo oscuro, si se trata de archivo temporal, se anotará dentro del símbolo la letra "T" que la acción es de archivo temporal. Se considera como archivo temporal a aquel documento que se va a reutilizar durante el procedimiento en cuestión;

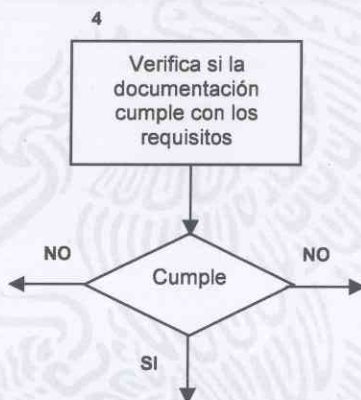


- Para extraer un documento del archivo temporal se utilizará el símbolo de extracción de archivo. Si se trata de una extracción del archivo temporal es importante referenciarlo, anotando dentro del símbolo la letra T;





- Si durante el procedimiento existe más de un camino debido a alguna condición, se utilizará el símbolo de decisión o alternativa y se indicará la afirmación hacia la parte de abajo del símbolo y la negación en cualquiera de los lados, este símbolo es el único que puede tener hasta tres líneas de salida;



- El conector de actividad se utilizará dentro de una misma página siempre y cuando exista dificultad para diagramar, esto es, para evitar cruce entre líneas del diagrama. Conviene utilizar letras mayúsculas dentro de los símbolos, en orden alfabético, con el fin de identificarlos fácilmente y no confundirlos con los conectores de página, y



- Cuando el flujo es continuo y se termina la hoja, se utilizará el símbolo de conector de página indicando el número de la página a donde va y para el inicio anotará el número de la página de donde viene.



DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	19	de	53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

2

VIENE DE LA PAG. 1

PASA A LA PAG. 2

3.9 Metodología para levantar información de procedimientos

Consiste en la obtención de la información necesaria en cada uno de los puestos involucrados en los procedimientos, puede resumirse en las siguientes etapas:

3.9.1 Planeación del levantamiento

Designación del responsable: Se refiere a la designación, por parte del titular de la UA, del responsable de la elaboración o actualización de los procedimientos de dicha unidad.

Investigación preliminar: Consiste en la recopilación de la información para determinar el objetivo y alcance de cada procedimiento. Algunas fuentes para recopilar información son:

- Documentos jurídicos y administrativos, como leyes, decretos, acuerdos, oficios, circulares;
- Informes de Auditoría, con la finalidad de considerar sus recomendaciones en la elaboración o actualización de procedimientos;
- Entrevistas con el responsable de la UA para conocer las características y el número de procedimientos que aplican a dichas áreas, así como saber quiénes pueden participar en la elaboración o actualización, y
- MOP anterior para identificar cuáles son los procedimientos a actualizar o incorporar y para obtener información sobre las funciones que desarrolla cada área responsable, así como conocer el tipo de actividades que se realizan y determinar el alcance del proyecto.

Elaboración del programa de trabajo: Para el desarrollo de esta etapa se recomienda el uso de una Gráfica de Gantt que consiste en:

- Establecer en orden cronológico cada actividad que se realizará para cada procedimiento;
- Especificar a los responsables de ejecutar o supervisar cada actividad, y
- Determinar el tiempo para realizar cada una de las actividades necesarias a fin de llevar a cabo el proyecto.

3.9.2 Técnicas de levantamiento para la obtención de información: La recopilación de la información para el diseño o mejoramiento de los procedimientos se realiza a través de:

Investigación documental: Esta técnica consiste en recopilar, seleccionar y analizar los documentos que contienen información relacionada con los procedimientos que se van a elaborar o actualizar tales como leyes, contratos, reglamentos, manuales y en general todas las disposiciones normativas que fundamentan el trabajo que se realiza.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	20	de	53


STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

Entrevista: Esta técnica de investigación permite, a través de la conversación directa con el personal involucrado, obtener información sobre actividades que integran un procedimiento, para la realización de entrevistas se debe contar con la siguiente información:

- Tener definido el objetivo de la entrevista antes de aplicarla;
- Determinar cuáles son los aspectos a conocer, aclarar e incluir en las preguntas;
- Concertar cita con el entrevistado, informándole el asunto a tratar, con el fin de darle oportunidad de que programe su tiempo y se prepare para la entrevista;
- Guiar la entrevista, evitando desviarse del tema o convertirse en el entrevistado;
- Tomar notas de la información necesaria para estructurar los procedimientos, y
- No quedarse con dudas.

Cuestionario: Documento que contiene una serie de preguntas ordenadas lógicamente, para ser aplicado a las personas involucradas directamente con la realización de un procedimiento. Es necesario que el contenido, incluya aspectos específicos sobre los temas o asuntos relacionados con el trabajo del cual se desea obtener información.

Las recomendaciones para la elaboración de cuestionarios son:

- Las preguntas deberán adecuarse al tipo de información que se desee obtener;
- La redacción deberá ser clara, sencilla y directa;
- Las preguntas deberán formularse de tal manera que no sugiera la respuesta;
- Cada pregunta deberá limitarse a una sola idea;
- Todas las preguntas deberán agruparse por tema, y
- Se deberán incluir preguntas que investiguen las actividades que se realizan cotidianamente (por ejemplo: diario); con cierta periodicidad (por ejemplo: dos veces por semana, quincenal, mensual); en forma esporádica (por ejemplo: ocasional, temporal, eventual).

Observación Directa: Este método permite obtener información que no se adquiere a través de otros medios y consiste en acudir al lugar de trabajo para observar y analizar cómo las personas llevan a cabo su trabajo, así como verificar que las operaciones detalladas en la investigación documental, entrevista y cuestionario, se estén realizando en orden y secuencia indicados.

Para utilizar esta técnica de manera objetiva se sugiere que el investigador aplique las siguientes normas:

- Antes de iniciar la observación sobre el área de trabajo, se debe tener bien claro el objetivo, así como el contexto de las actividades a estudiar;
- Colocarse en una posición que facilite la observación, sin interferir en las actividades, y
- Registrar lo que se observe en el momento en que ocurren los hechos.

3.9.3 Análisis de la información

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	21	de	53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

En esta etapa se debe realizar un estudio o examen crítico de cada uno de los elementos de información o grupo de datos que se integraron con el propósito de conocer su naturaleza, características y comportamiento, sin perder de vista su relación, interdependencia e interacción interna y con el ambiente, para obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa.

La secuencia a seguir para el análisis de información es la siguiente:

- Conocer el hecho o situación que se analiza;
- Describir ese hecho o esa situación;
- Descomponerlo con el fin de conocer todos sus detalles y aspectos;
- Examinarlo críticamente para comprender mejor cada elemento;
- Depurar y eliminar la información innecesaria;
- Ordenar cada elemento de acuerdo con un criterio de clasificación;
- Definir las relaciones que operan entre cada elemento, considerándolos individualmente y en conjunto, sin perder de vista, que los fenómenos administrativos no se comportan en forma aislada y por sí solos, sino que son producto del medio ambiente que les rodea, e
- Identificar y explicar su comportamiento con el fin de entender las causas que lo originan para optimizarlas.

Un enfoque eficaz al momento del análisis de los datos consiste en adoptar una actitud interrogativa y formular cuestionamientos que resumen los aspectos fundamentales de un procedimiento:

Pregunta	Que se busca
¿Qué trabajo debe hacer?	Se cuestiona acerca de las actividades que se deben llevar a cabo para el cumplimiento de un trabajo determinado.
¿Quién lo hace?	Se refiere a la UA que interviene en el desarrollo de un procedimiento.
¿Cómo se hace?	Se indagan los métodos y técnicas para realizar un trabajo, así como el tiempo requerido para obtener un resultado.
¿Cuándo se hace?	Se refiere a la periodicidad y secuencia del trabajo y el tiempo requerido para obtener resultados de una actividad.
¿Dónde se debe hacer?	Se refiere a la departamentalización o área de trabajo donde se llevan a cabo las actividades analizadas.
¿Por qué se hace?	Se deben conocer con mayor detalle las actividades del procedimiento, para entender la lógica del trabajo.

Concluido el análisis, se depura la información con el objeto de eliminar aquella que corresponda a otro tema o que es innecesaria para la elaboración o actualización de un procedimiento, terminando esto, se deberá clasificar la información de acuerdo a su naturaleza para poder integrar cada uno de los procedimientos.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	22	de	53	



4. CRITERIOS PARA ELABORAR LOS MOP

4.1 Disposiciones generales

Para elaborar los MOP se deberá observar lo siguiente:

- Las UA de la Secretaría deberán observar la presente Guía Técnica en la elaboración, actualización, validación, difusión y aplicación de los MOP;
- La DGRH podrá requerir a los titulares de las UA, la actualización de sus funciones y los procedimientos de sus actividades para ser incluidas en los MOP;
- La DPRSP será la encargada de proporcionar a las UA, el apoyo técnico necesario para la formulación y elaboración de los MOP, y

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	23	de	53


STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

- Debe existir plena congruencia entre las funciones que se establezcan en cada uno de los MOP por UA y las facultades, conferidas en el Reglamento Interior, las responsabilidades establecidas en el Manual de Organización General de la Secretaría, y las descripciones de puestos registradas.

4.2 Elaboración

En la elaboración de los MOP se deberá observar lo siguiente:

- Redactarse en tiempo presente, con un lenguaje entendible y objetivo, por lo que se sugiere apoyarse en el **“Manual de Lenguaje Claro”**, emitido por la SFP, véase: <http://2006-2012.funcionpublica.gob.mx/images/doctos/PROGRAMAS/ManualLenguajeClaro.pdf>;
- Deberán utilizarse únicamente categorías de puestos, por lo que en ningún caso se hará mención a nombres de personas;
- En caso de que alguno de los órganos administrativos desconcentrados requiera incorporar técnicas diferentes a las señaladas en esta Guía Técnica al documentar sus MOP, podrán acordarlas anticipadamente con la DGRH, quien previo análisis de la técnica aplicada, autorizará su elaboración, y
- La DPRSP debe verificar que los MOP elaborados o actualizados por las UA, se realicen con base en la presente Guía Técnica, salvo aquellos casos en los que se haya autorizado el uso de una metodología distinta para su elaboración.

4.3 Actualización

En la actualización de los MOP se deberá observar lo siguiente:

- Los titulares de las UA, así como los responsables de procesos y procedimientos deberán mantener los MOP permanentemente actualizados;
- La DGRH informará a las UA cuando sean aprobados por la instancia correspondiente los cambios a la Estructura Orgánica derivados de creaciones, cancelaciones, transferencias de funciones o reestructuración o se modifique el Reglamento Interior, para que se lleve a cabo la actualización correspondiente, y
- En los casos que existan cambios a las disposiciones fiscales o cuando se realicen mejoras a los procedimientos, las UA informarán de este hecho a la DGRH, con el fin de llevar a cabo la actualización y dar cumplimiento al artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

4.4 Validación y difusión

En la validación de los MOP se deberá observar lo siguiente:

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	24	de	53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

- La UA, una vez que el MOP se encuentre validado por el titular de la misma, enviará mediante oficio a la DGRH el original, una copia impresa y el archivo en disco compacto, en el cual se especificará el ámbito de aplicación y si la emisión se trata de una actualización o eliminación;
- Con el objeto de que los MOP sean revisados, dictaminados y publicados en la Normateca Interna de la Secretaría, previamente deberán ser sometidos a la consideración de los miembros del COMERI, de conformidad con el Acuerdo por el que se establece el proceso de calidad regulatoria en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, publicado en el DOF del 20 de julio de 2009;
- La DGRH, mediante oficio comunicará a la UA el registro del MOP y como constancia enviará un ejemplar firmado por el titular de la DGRH, con el sello de registro;
- Se recomienda que la UA conserve el ejemplar impreso recibido de la DGRH, un archivo en medio magnético y la copia del oficio de registro por cada una de las actualizaciones que se realicen, independientemente de que los originales queden en resguardo de la DPRSP en la DGRH. Dicho acervo servirá para mantener el historial; así como para atender los requerimientos de órganos fiscalizadores y, en su caso, de información ciudadana, y
- La DPRSP verificará que los MOP elaborados, así como las actualizaciones a éstos, sean registrados por la DGRH y se encuentren difundidos en la Normateca Interna, con el fin de que sean dados a conocer a los servidores públicos.

4.5 Aplicación

Cada UA es responsable de dar seguimiento a la aplicación del contenido del MOP que emita y determinará el número de copias controladas y distribuidas, atendiendo a la participación de los niveles autorizados que deban disponer de un ejemplar.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	25	de	53

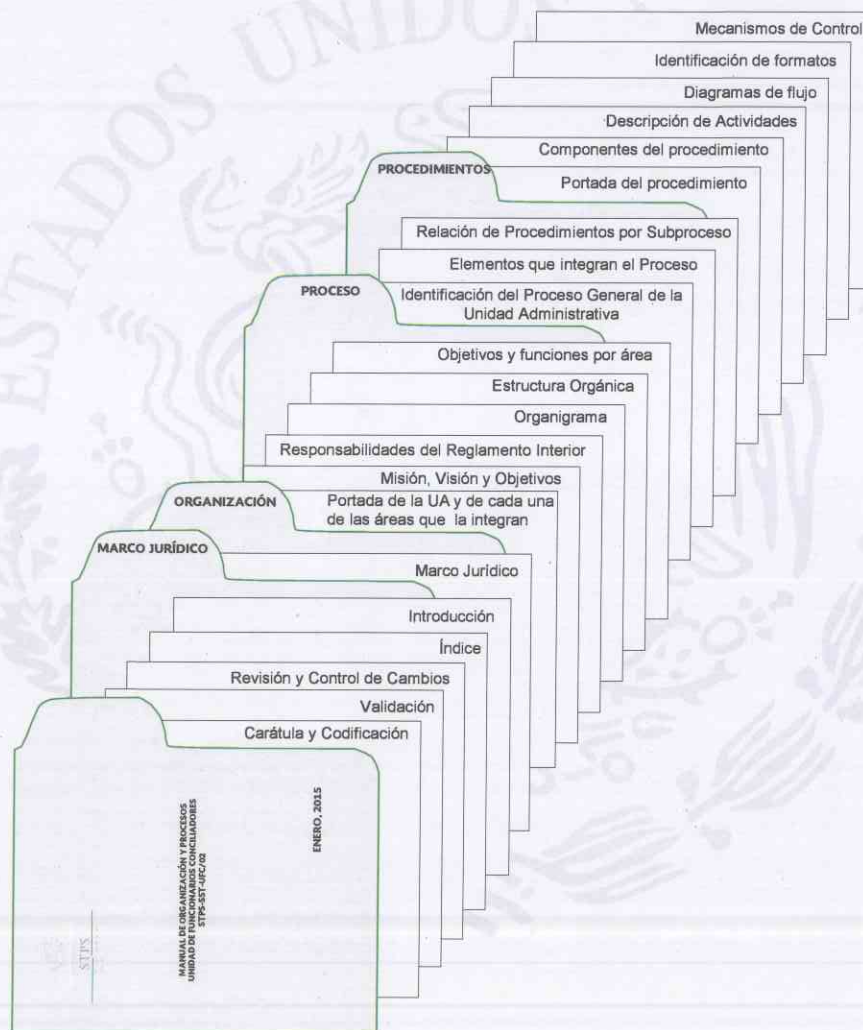


STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

5. INTEGRACIÓN DE LOS MOP

En el presente capítulo se especificarán los aspectos de forma y contenido para integrar los MOP a fin de uniformar su elaboración en el ámbito institucional, de acuerdo con los siguientes apartados y al Anexo 1:



5.1 Carátula y codificación

Se refiere a la portada del MOP de la UA, en la cual se anotarán los siguientes datos generales de identificación del documento:

- Logotipo de la Secretaría;
- Nombre de la UA;
- Título;

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	26	de	53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

- Código, mismo que se detalla más adelante, y
- Fecha de elaboración.

5.2 Código

El código sirve para facilitar la localización e identificación en relación con los demás MOP, y deberá anotarse en la portada, bajo el título del MOP y en cada una de las páginas que conforman el documento. Esta codificación se llevará a cabo de la siguiente manera:

- **Cuatro** letras que identifiquen las iniciales de la Secretaría, y
- De **una hasta cinco** letras que representen las iniciales de la Subsecretaría y la UA a la que pertenece.

CODIFICACIÓN DE MOP

No	Oficina del C. Secretario	STPS
1	Junta Federal de Conciliación y Arbitraje	STPS-JFCA-02
2	Dirección General de Comunicación Social	STPS-DGCS-02
3	Unidad de Delegaciones Federales del Trabajo	STPS-UDFT-02
4	Unidad de Asuntos Internacionales	STPS-UAI-02
5	Órgano Interno de Control	STPS-OIC-02
6	Dirección General de Análisis y Prospectiva Sectorial	STPS-DGAPS-02
7	Dirección General de Asuntos Jurídicos	STPS-DGAJ-02
No	Subsecretaría del Trabajo	ST
8	Dirección General de Inspección Federal del Trabajo	ST-DGIFT-02
9	Dirección General de Registro de Asociaciones	ST-DGRA-02
10	Unidad de Funcionarios Conciliadores	ST-UFC-02
No	Subsecretaría de Empleo y Productividad Laboral	SEPL
11	Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo	SEPL-CGSNE-02
12	Dirección General de Capacitación, Adiestramiento y Productividad Laboral	SEPL-DGCAPL-02
13	Dirección General de Investigación y Estadísticas del Trabajo	SEPL-DGIET-02
No	Subsecretaría de Previsión Social	SPS
14	Dirección General de Inclusión Laboral y Trabajo de Menores	SPS-DGILTM-02
15	Dirección General de Fomento de la Seguridad Social	SPS-DGFSS-02
16	Dirección General de Seguridad y Salud en el Trabajo	SPS-DGSST-02
No	Oficialía Mayor	OM
17	Dirección General de Recursos Humanos	OM-DGRH-02
18	Dirección General de Programación y Presupuesto	OM-DGPP-02
19	Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales	OM-DGRMSG-02
20	Dirección General de Tecnologías de la Información	OM-DGTI-02
No	Organismos	
21	Comité Nacional Mixto de Protección al Salario	CONAMPROS-02
22	Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo	PROFEDET-02

5.3 Validación

Para aprobar su contenido, todo MOP deberá ser validado por el titular de la UA correspondiente.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	27	de	53	

Dicha validación deberá señalar el fundamento legal para su expedición, así como la firma de autorización de los servidores públicos participantes en la elaboración, tal y como se muestra a continuación:

DIRECCIÓN GENERAL DE				 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS				
ÁREA RESPONSABLE: Dirección	FECHA DE ELABORACIÓN	Hoja	De	

En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 6, fracción IX, 8, fracción XIX, y 26, fracción XVI del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el Lic. Jesús Alfonso Navarrete Prida, en su carácter de Secretario del Trabajo y Previsión Social, ha tenido a bien expedir el presente MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

ATENTAMENTE

Secretario del Trabajo y Previsión Social
Lic. Jesús Alfonso Navarrete Prida
Subsecretario de
Nombre del Servidor Público
Oficial Mayor
Ing. Manuel Cadena Morales
Director General de
Nombre del Servidor Público

5.4 Revisión y control de cambios

En este apartado se deberá registrar el número consecutivo y las fechas de modificación del documento, así como la explicación de cuál es la información que se actualiza y el motivo de dicho cambio.

Una vez que se tengan identificados los cambios a realizar, se explicarán en el siguiente formato:

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	28	de	53



STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

REVISIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS			
Versión No.	Fecha de Revisión	Consideración del cambio en el documento	Aprobado por
01	25-10-12	Dictamen 03/2010 Autorizado por la SFP, con oficio No. SSFP/408/0878-SSFP/408/DHO/1754, de fecha 06/10/10	_____ Titular de la Dirección General
		Cancelación de las siguientes plazas: Subdirección de Consultas Normativas sobre Grupos Vulnerables, Departamento de Análisis Normativo sobre Grupos Vulnerables. Cambio de denominación de la Subdirección de Equidad Laboral para la Mujer a Subdirección para la Igualdad Laboral de las Mujeres.	_____ Nombre Titular de la Dirección General de Recursos Humanos
02	18/02/2010	Dictamen 02/2009 Autorizado por la SFP, con oficio No. SSFP/408/070-SSFP/408/DHO/0185, de fecha 20/05/09	_____ Titular de la Dirección General
		Actualización del Manual de Filosofía y Cultura Organizacional por Proyectos y Procesos a Manual de Organización y Procesos.	_____ Nombre Titular de la Dirección General de Recursos Humanos

En caso de que existan errores que no ameriten el cambio de versión como son fechas, paginación, diagramación, versión, objetivo, modificación de formatos, instructivos o falte algún documento, se podrán corregir enviando la observación a la DGRH, de forma física y electrónica. Los cambios acumulados se considerarán para su posterior registro en la próxima versión del MOP.

5.5 Índice

En esta sección se relacionarán de forma ordenada los apartados que integran el MOP, con su respectiva paginación para brindar al lector una fácil localización.

5.6 Introducción

En este apartado se podrán señalar, en su caso, los siguientes aspectos:

- Las razones y propósitos de la elaboración o actualización;
- La forma en que deberá utilizarse y actualizarse;
- Los aspectos de cada uno de los conceptos que los integran, y
- Las áreas que intervinieron en su elaboración.

Además, se recomienda que el contenido de la Introducción se redacte en forma breve y clara. La DGRH apoyará a las UA, para homogeneizar la redacción de los textos correspondientes a este apartado.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	29	de	53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

5.7 Marco jurídico

Base legal y administrativa que fundamenta el ejercicio de las atribuciones de la UA que emite el MOP; se relacionarán sólo los ordenamientos jurídicos administrativos vigentes y se presentarán en secuencia ordenada en forma descendente de conformidad con la jerarquía legal, congruente con la naturaleza del área y en el ámbito de su competencia como se muestra a continuación:

- Leyes;
- Códigos;
- Reglamentos;
- Decretos;
- Convenios;
- Acuerdos;
- Circulares y/u oficios (se anotará el número de folio, nombre del área responsable de su emisión y fecha de expedición);
- Documentos normativo-administrativos (manuales, guías o catálogos), y
- Otras disposiciones (se anotarán los documentos que por su naturaleza no pueden ser incluidos en la clasificación anterior).

5.8 Portada de la UA y de cada una de las áreas que la integran

En este apartado se identifica a la UA a la cual pertenece el MOP y en ella se asentará la denominación de la UA en la parte central de la hoja y ésta se replicará para cada una de las áreas que la integran.

En cada portada se deberán integrar las firmas de los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del MOP, como se muestra a continuación:

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	30	de	53	

DIRECCIÓN GENERAL DE				 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS				
ÁREA RESPONSABLE: Dirección	FECHA DE ELABORACIÓN 	Hoja	De	
DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA				
ELABORÓ Nombre y cargo del Servidor Público		REVISÓ OPERACIÓN Nombre y cargo del Servidor Público		APROBÓ Nombre y cargo del Servidor Público

5.9 Misión, Visión y Objetivos

En este apartado se deberá describir la misión, visión y objetivos derivadas de las responsabilidades asignadas en el Reglamento Interior y vinculadas al Plan Nacional de Desarrollo.

5.10 Facultades del Reglamento Interior

Se deberán anotar todas y cada una de las atribuciones conferidas en el Reglamento Interior iniciando como sigue: "De acuerdo con lo dispuesto en el artículo ___ del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, corresponde a la *unidad administrativa*:"

5.11 Organigrama

Es la representación gráfica de la estructura que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que conforman la UA, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría, mismas

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	31	de	53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

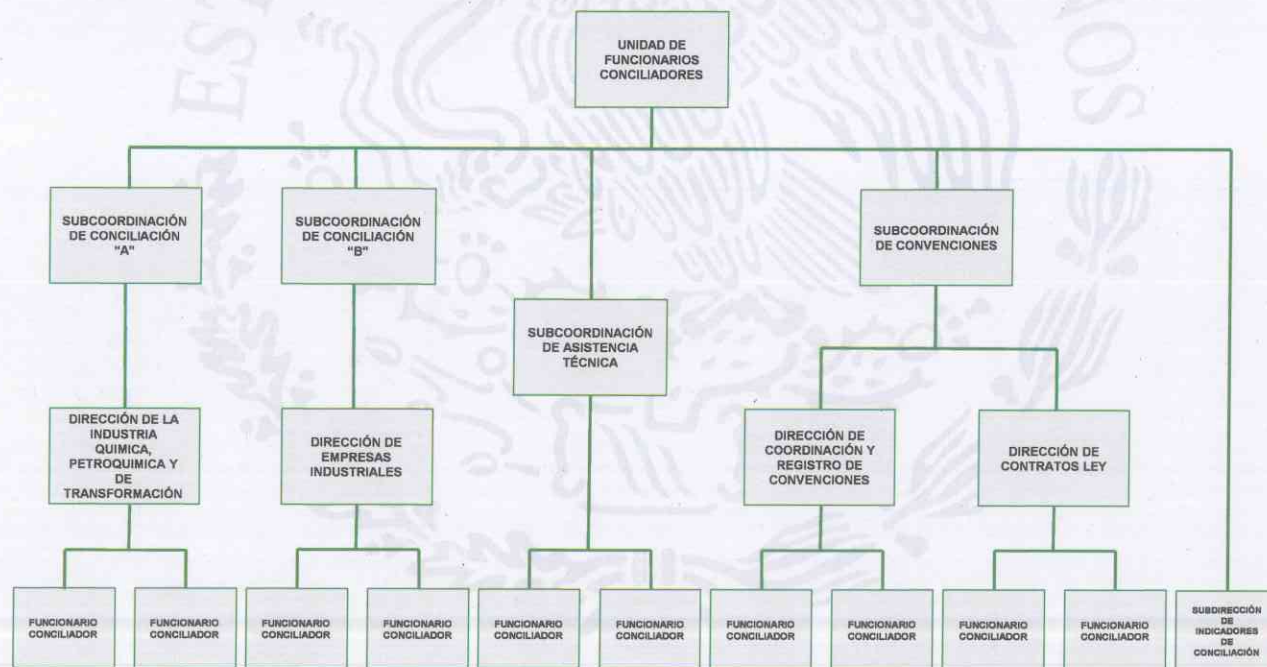
que deberán corresponder al último organigrama autorizado y registrado ante la SFP hasta el nivel de jefatura de departamento.

Es este apartado se omitirá incluir:

- El nombre de las personas que ocupan el puesto;
- Los niveles salariales;
- Plazas eventuales;
- Contratos de prestación de servicios profesionales, y
- Abreviaturas en las nomenclaturas.

En el siguiente ejemplo se presenta un Organigrama General:

UNIDAD DE FUNCIONARIOS CONCILIADORES



Dictamen 01-2014 STPS
Vigencia: 16 de septiembre de 2014

5.12 Estructura Orgánica

En este apartado se deben enlistar las áreas que integran a la UA. Además, deben escribirse las mismas nomenclaturas de las áreas representadas en el organigrama general autorizado y registrado ante las instancias correspondientes, y se relacionarán los niveles jerárquicos en orden descendente desde el Titular de la UA hasta el nivel de jefatura de departamento, tal y como se muestra a continuación:

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	32	de	53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

- Titular de Unidad;
- Dirección General;
- Dirección General Adjunta;
- Dirección de Área;
- Subdirección de Área, y
- Jefatura de Departamento.

La Estructura Orgánica deberá observar los siguientes criterios para la numeración:

- Los números serán los asignados para cada UA (100, 200, 300, 400, 500);
- Conforme se descienda en la jerarquía, se añadirá un dígito por cada nivel;
- El valor de cada dígito indicará la secuencia en la cadena de mando;
- Para el caso de las áreas que dependen directamente de la UA y aquellos en los que no hay nivel intermedio su valor será cero, y
- La asignación de los dígitos iniciará a partir del primer nivel jerárquico de izquierda a derecha.

5.13 Objetivos y Funciones por área

En este apartado se deberá observar lo siguiente:

- La definición de Misión y Visión aplicará exclusivamente para el nivel de Dirección de Área;
- Se deben relacionar objetivo y funciones por área, de acuerdo al orden especificado en el apartado de Estructura Orgánica, y
- Las UA desde dirección de área hasta el nivel de jefatura de departamento, deben describir las funciones que les permitan cumplir con el objetivo particular, el cual debe estar alineado con el establecido para la UA. Es importante anotar por lo menos cinco funciones, que muestren en su conjunto el quehacer del área descrita.

Asimismo, se recomienda evitar lo siguiente:

- Describirlas con excesivo detalle;
- Emplear adjetivos calificativos como: óptimo, transparente, eficaz, eficiente, moderno, simplificado, adecuado, expedito, entre otros, ya que estos atributos son naturales e implícitos al desarrollo de la función;
- Describir medios o instrumentos con frases como: a través de, por medio de, con el apoyo de, por conducto, entre otros;
- Incluir las actividades o procedimientos para realizar la función;
- El uso de lenguaje complejo y de abreviaturas, y
- Repetir funciones bajo una redacción diferente o sólo cambio del verbo inicial.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	33	de	53



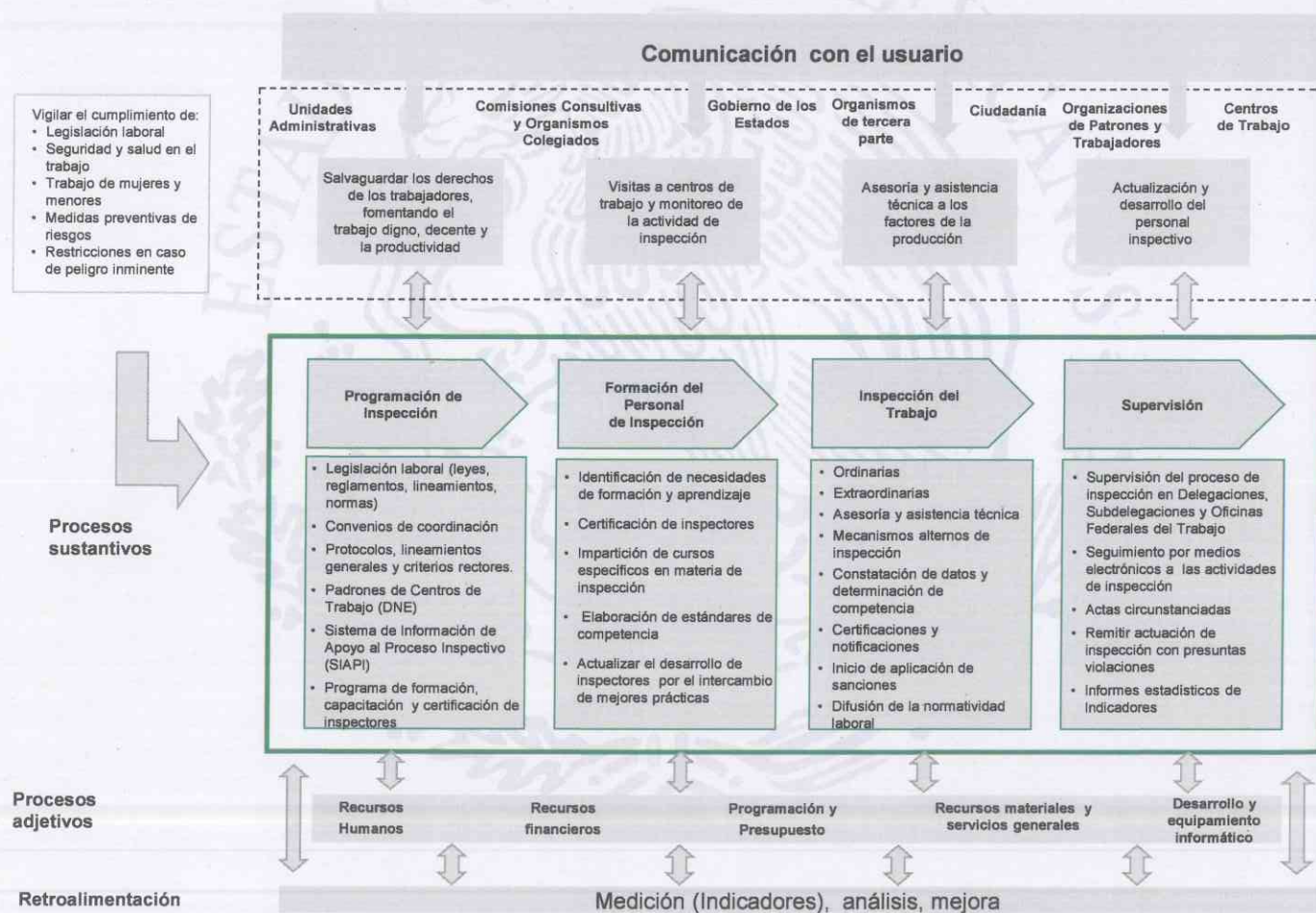
STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

5.14 Identificación del Proceso General de la UA

Una vez identificado el proceso general de la UA, se deberá diseñar un diagrama o mapa de procesos en el que se visualice la interacción y secuencia que existe entre los procesos sustantivos, los procesos adjetivos, los usuarios y el entorno, tal y como se muestra en el siguiente ejemplo:

PROCESO DE INSPECCIÓN FEDERAL DEL TRABAJO



5.15 Elementos que integran el Proceso

A continuación, se describen los elementos que integran el mapa del proceso:

- **Entorno o ambiente:** En la parte superior del diagrama se establece el entorno donde inciden las acciones de la UA;

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	34	de	53


STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

- *Usuarios*: El recuadro del entorno se subdivide para ubicar a los usuarios principales (internos y externos);
- *Resultados de valor*: En el recuadro donde se ubican los usuarios se grafican los principales resultados de valor que reciben los usuarios de los procesos sustantivos;
- *Canales de comunicación*: En la parte superior del diagrama se ubican los canales de comunicación que se tiene con los usuarios, representando una constante interacción y retroalimentación para la satisfacción de las necesidades y expectativas;
- *Procesos sustantivos*: Se grafican los procesos clave que dan resultados de valor para el usuario externo, ubicados de manera secuencial y relacionados entre sí, a través de flechas. Asimismo, se vinculan con el campo reservado a los usuarios;
- *Procesos adjetivos*: Se grafican los procesos adjetivos que coadyuvan al desarrollo de los procesos sustantivos, y
- *Retroalimentación*: En la última parte se define la medición de los resultados del proceso por medio del cumplimiento de los indicadores. Lo anterior permite conocer las desviaciones de cumplimiento, mismas que deberán ser analizadas para detectar las áreas de oportunidad en donde se procederá a realizar las acciones de mejora que impacten al mejor desempeño del proceso.

5.16 Relación de Procedimientos por Subproceso

En este apartado se deberán precisar los procedimientos que derivan de cada subproceso e identificar el resultado de valor al que se espera llegar. Para este propósito se deberá establecer el flujo del proceso de principio a fin, estableciendo los procedimientos que conforman al proceso, tal y como se muestra a continuación:

Integración del MOP

INSUMOS	TRANSFORMACIÓN (Procedimientos)	RESULTADOS
Solicitud de elaboración o actualización de MOP	- Asesoría técnica → - Revisión y dictaminación de proyectos → - Validación del Manual → - Gestión de difusión →	↓ ↓ ↓ ↓
RESULTADO DE VALOR		Manual de Organización y Procesos autorizado, publicado y entregado al usuario

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	35	de	53	

5.17 Portada del procedimiento (Anexo 1, pág. 44)

Se deberá realizar una portada por cada una de las áreas que integran la UA, representadas en el organigrama general autorizado y registrado, bajo los siguientes criterios:

- Anotar en el centro de la hoja el nombre de cada área responsable, y
- Enlistar los procedimientos que se van a describir, tal y como se observa en la siguiente imagen:

DIRECCIÓN GENERAL DE				 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS				
Área Responsable de Elaboración: Dirección	Fecha de Elaboración:	Hoja	De	
NOMBRE DE LA DIRECCIÓN RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO 1 2 3				
ELABORÓ Nombre y cargo del Servidor Público		REVISÓ Nombre y cargo del Servidor Público		APROBÓ Nombre y cargo del Servidor Público

5.18 Componentes del procedimiento (Anexo 1, pág. 45)

En este apartado se requisita un formato en el cual se registrarán los siguientes conceptos:

- *Nombre del procedimiento:* La denominación del procedimiento deberá orientarse por el resultado que se pretende obtener;
- *Objetivo:* Describir, de manera breve, clara y precisa, para qué se ejecuta el procedimiento, es decir el resultado que se desea alcanzar con el mismo. Se recomienda

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	36	de	53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

iniciar la descripción del objetivo con un verbo en infinitivo que implique medición, por ejemplo: incrementar, reducir, disminuir, aumentar, mejorar, mantener, ampliar;

- **Alcance:** Permite definir y describir las fronteras lógicas internas y externas del procedimiento, indica en dónde y cuándo se realizan las actividades y las áreas afectadas, procurando llegar hasta el nivel de jefe de departamento. Sin embargo, cuando se trate de enlaces o personal operativo que realicen directamente parte del procedimiento, se deberán incluir en el alcance;
- **Referencias o ayudas:** Se relacionarán los documentos jurídicos y administrativos que soportan el procedimiento, como son: normas, códigos, manuales, instructivos, otros procedimientos, entre otros. Sólo se indica el nombre y los apartados que rigen las acciones del procedimiento;
- **Insumos:** Señalar los requisitos documentales, materiales o de información que se soliciten para dar inicio al desarrollo del procedimiento;
- **Resultados:** Especificar el producto, servicio, información o documentos que se obtienen después de llevar a cabo el procedimiento;
- **Interacción con otros procedimientos:** Indicar el nombre de los procedimientos con los cuales se relacionan y de esta manera, determinar cuándo se convierten en insumos de otros procedimientos de un área distinta;
- **Políticas:** Señalar el conjunto de políticas de operación que delimitan la realización de las actividades de la UA sin abordar atribuciones, facultades, funciones o responsabilidades de otras. Los enunciados deben redactarse en modo imperativo (petición u orden), en caso de existir excepciones se debe mencionar el cargo y nivel jerárquico que le puede autorizar;
- **Formatos:** Se relacionan los formatos que se generan en el procedimiento, y
- **Medición del Procedimiento:** La medición permite a la organización evaluar la capacidad del procedimiento para alcanzar los resultados planificados. En este sentido, es necesario definir fórmulas (indicadores) que permitan medir el tiempo de respuesta, la atención al total de trámites recibidos, la productividad y la satisfacción del usuario. Para lo anterior será necesario establecer técnicas estadísticas y registros que proporcionen evidencias del cumplimiento de las acciones de medición.

Lo anterior se ejemplifica en el siguiente formato:

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	37	de	53	

DIRECCIÓN GENERAL DE			 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS			
Área Responsable de Elaboración: Dirección	Fecha de Elaboración:	Hoja De	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:			
REDACCIÓN CLARA Y PRECISA DEL RESULTADO QUE SE DESEA ALCANZAR			
ALCAUCE DEL PROCEDIMIENTO:			
DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:	
DESCRIBIR FRONTERAS LÓGICAS INTERNAS Y EXTERNAS			
REFERENCIAS:			
RELACIÓN DE DOCUMENTOS JURÍDICOS Y ADMINISTRATIVOS QUE SOPORTAN EL PROCEDIMIENTO			
INSUMOS:		RESULTADOS:	
REQUISITOS DOCUMENTALES, MATERIALES O DE INFORMACIÓN QUE DAN ORIGEN AL PROCEDIMIENTO		ESPECIFICA PRODUCTO, SERVICIO, INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN QUE SE OBTIENE AL FINAL DEL PROCEDIMIENTO	
INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:			
PROCEDIMIENTOS CON LOS CUALES SE RELACIONA Y DETERMINAR CUÁNDO SE CONVIERTE EN INSUMO DE OTRO			
POLÍTICAS:			
POLÍTICAS DE OPERACIÓN QUE DELIMITAN LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EN EL PROCEDIMIENTO			
FORMATOS:		MEDICIÓN:	
RELACIONAR LOS FORMATOS UTILIZADOS EN EL PROCEDIMIENTO		PROCEDIMIENTO DE INDICADORES QUE PERMITAN MEDIR LOS RESULTADOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	

5.19 Descripción de actividades (Anexo 1, pág. 46)

En este apartado se debe describir cada una de las actividades u operaciones que se ejecutan en el procedimiento, lo cual permite conocer con precisión las acciones, documentos y flujos de información, así como las UA o puestos que intervienen para la generación de un resultado, bien o

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS					 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	38	de		

servicio. Si el resultado del procedimiento sirve de insumo para otro procedimiento, deberá describirse su conexión.

Los responsables de ejecutar los procedimientos deberán describirlos en el siguiente formato:

DIRECCIÓN GENERAL DE				 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección	Fecha de Elaboración:	Hoja	De		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO					
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
Paso	Actividad	Responsable	Documento empleado		
ELABORÓ Nombre y firma del responsable		REVISÓ Nombre y firma del responsable			

5.20 Diagrama de flujo (Anexo 1, pág. 48)

Una vez descrito el procedimiento, se continuará con la elaboración de un diagrama que simbolice el flujo de la información, los documentos o materiales que se utilizan y las interacciones entre las UA y puestos que intervienen en el procedimiento, para ello se deberá utilizar el paquete *VISIO*.

5.21 Identificación de formatos (Anexo 1, pág. 52)

Los formatos son aquellos documentos que se utilizan periódicamente para registrar información y evidencia relacionada con el trabajo de la Secretaría. Se deberá relacionar y mencionar todo aquel documento o formato, ya sea físico o a través de medios electrónicos que se generen en el procedimiento, se especificarán en orden cronológico y se incluirá una clave para su identificación. La información correspondiente se anotará en el siguiente formato:

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	39	de	53	

DIRECCIÓN GENERAL DE				 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS				
Área Responsable de Elaboración: Dirección	Fecha de Elaboración	Hoja	De	
NOMBRE DEL FORMATO:				
CLAVE DEL FORMATO:				
SE ANOTA LA CLAVE QUE LO IDENTIFIQUE. PUEDE SER ALFANUMÉRICA				
OBJETIVO DEL FORMATO:				
REDACCIÓN CLARA Y PRECISA DE LA UTILIDAD DEL FORMATO				
QUÉ LA GENERA		QUÉ GENERA		
UNA SOLICITUD, OTRO PROCEDIMIENTO, UNA INSTRUCCIÓN, UN PROGRAMA, ETC., QUE DAN ORIGEN AL FORMATO		INFORMACIÓN, TOMA DE DECISIONES, ESTADÍSTICAS U OTROS FORMATOS COMO RESULTADO DEL PROCEDIMIENTO		
DISTRIBUCIÓN:	USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:			
SI EXISTEN COPIAS A DISTRIBUIRSE SE ANOTA EL (0) ORIGINAL PARA QUIÉN VA DIRIGIDO Y EL USO QUE ÉSTE LE DARÁ (1) COPIA PARA QUIÉN VA DIRIGIDO Y EL USO QUE ÉSTE LE DARÁ Y ASÍ SUCESIVAMENTE.				
LINEAMIENTOS DEL FORMATO:				
ESPECIFICA LOS CRITERIOS APLICABLES EN EL DESARROLLO DEL FORMATO COMO AUTORIZACIONES, TIEMPOS DE REALIZACIÓN, ETC.				

5.22 Mecanismos de control (Anexo 1, pág. 53)

Son los instrumentos administrativos como: formatos, oficios, reportes u otros documentos generados de forma impresa o electrónica, mediante los cuales, se supervisan y controlan las actividades relevantes descritas en los procedimientos, también se especifican a los responsables de su realización, supervisión y autorización, para asegurar y vigilar su cumplimiento.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

**GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR
MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS**



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

Área Responsable de Elaboración:
**Dirección de Procesos y Registro
de Servidores Públicos**

Fecha de Elaboración:
Enero de 2015

Hoja

41

de

53

6. DIRECTORIO

Jesús Alfonso Navarrete Prida
Secretario del Trabajo y Previsión Social

Rafael Adrián Avante Juárez
Subsecretario del Trabajo

Flora Patricia Martínez Cranss
Subsecretaria de Empleo y Productividad Laboral

José Adán Ignacio Rubí Salazar
Subsecretario de Previsión Social

Manuel Cadena Morales
Oficial Mayor

Alfredo Concha Maldonado
Director General de Recursos Humanos

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos		Fecha de Elaboración: Enero de 2015		Hoja 42	de 53	

PERSONAL TÉCNICO

C.P. Beatriz Eugenia Zaragoza López
Directora de Procesos y Registro de Servidores Públicos

COLABORADORES

Gabriela Parra Ramos
Subdirectora de Manuales Administrativos
e Innovación Organizacional

Carlos Carrillo Ascencio
Analista de Procesos

Berenice Hernández Maldonado
Analista de Procesos

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	43	de	53	

7. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. La presente Guía Técnica entrará en vigor el día de su difusión en la Normateca Interna de la Secretaría, previa aprobación del Comité de Mejora Regulatoria Interna.

La presente Guía Técnica fue dictaminada por el Comité de Mejora Regulatoria Interna en la Primera Sesión Ordinaria de 2015, celebrada el 10 de febrero de 2015.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de Elaboración:
**Dirección de Procesos y Registro
de Servidores Públicos**

Fecha de Elaboración:
Enero de 2015

Hoja 45 de 53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de Elaboración:
**Dirección de Estadística
Sindical**

Fecha de elaboración:
Enero, 2015

Hoja

De



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

REGISTRO DE ORGANIZACIONES SINDICALES Y SOCIEDADES DE SOLIDARIDAD SOCIAL

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Registrar a las Organizaciones Sindicales y/o a las Sociedades de Solidaridad Social de competencia federal, en un padrón, para acreditarlas y darles certeza jurídica que produzca efectos ante las autoridades.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:

DÓNDE:	CUÁNDO:	QUIÉN ES EL ÁREA RESPONSABLE:
En la Oficialía de Partes de la Dirección de Estadística Sindical	Se presente el Promovente de la Organización Sindical y/o de la Sociedad de Solidaridad Social a solicitar el registro.	Dirección de Registro y Actualización

REFERENCIAS:

LEY FEDERAL DEL TRABAJO, artículos, 364, 365, 366, 367, 368, 371, 375 y 527

INSUMOS:

Copia autorizada del acta de la asamblea constitutiva;
Listado con el número, nombres y domicilios de sus miembros y con el nombre y domicilio de los patrones, empresas o establecimientos en los que se prestan los servicios;
Copia autorizada de los estatutos y
Copia autorizada del acta de la asamblea en que se hubiese elegido la directiva.

RESULTADOS:

Resoluciones:
Constancia de Registro
Comunicación Negativa de Registro

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

Directorio de Asociaciones Registradas
Información Periódica
Conservación y Clasificación de Expedientes
En su caso Atención de Amparos

POLÍTICAS:

Satisfechos los requisitos que se establecen para el registro de las Organizaciones Sindicales o Sociedades de Solidaridad Social, por ningún motivo podrá negarse el registro.
El término para cualquier resolución de registro no podrá exceder de 60 días naturales, posteriores a la fecha de solicitud.
El registro podrá negarse únicamente cuando el sindicato no cumpla con la finalidad prevista, no cumpla con el número de miembros y no se exhiba el total de documentos previstos (Ley Federal del Trabajo artículos 356, 364 y 365).
En el caso de que se presenten solicitudes de requerimientos de resolución, la respuesta invariablemente se otorgará dentro de los tres días hábiles siguientes a su presentación.
Toda resolución deberá ser firmada por el Director General de Registro de Asociaciones o el Director de Registro y Actualización.

FORMATOS:

Pantallas de registro en sistemas
Libreta de registro de entradas y salidas
Resoluciones (escrito que se realiza de acuerdo a la validación)

MEDICIÓN:

Solicitudes atendidas / Solicitudes recibidas) X 100

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de Elaboración:
**Dirección de Procesos y Registro
de Servidores Públicos**

Fecha de Elaboración:
Enero de 2015

Hoja 46 de 53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de Elaboración:

Dirección de Estadística Sindical

Fecha de elaboración:

Enero, 2015

Hoja

De

STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

REGISTRO DE ORGANIZACIONES SINDICALES Y SOCIEDADES DE SOLIDARIDAD SOCIAL

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Actividad	Responsable	Documento empleado
1	El Promovente de Organizaciones Sindicales o Sociedades de Solidaridad Social entrega en la Oficialía de Partes la siguiente documentación, en original y dos copias, sirviendo una de ellas como acuse de recibo: a) Copia autorizada del Acta de Asamblea Constitutiva b) Listado de miembros que incluye número, nombre y domicilio y nombre y domicilio de patrones, empresas o establecimientos en los que prestan sus servicios c) Copia autorizada del acta de la asamblea en que se hubiese elegido la directiva.	Promovente de Organizaciones Sindicales o Sociedades de Solidaridad Social	Documentación Acuse de Recibo
2	La Oficialía de Partes de la Dirección de Estadística Sindical recibe documentación en original y copias, coloca el sello de recepción, en el cual registra día y fecha de recibido, asigna folio entrada y número de expediente. En la parte posterior del original y el acuse de recibo imprime el sello de entrada con los siguientes datos: a) Nombre de quien recibe, b) Número de hojas que integran la presentación c) Número de hojas de petición, la cual servirá de acuse de la documentación recibida del Promovente d) Número de expediente Devuelve una copia como acuse de recibo al Promovente	Oficialía de Partes de la Dirección de Estadística Sindical	Documentación Acuse de Recibo
3	El Promovente de Organizaciones Sindicales o Sociedades de Solidaridad Social recibe copia de la documentación sellada como acuse de recibo y espera comunicación o término.	Promovente de Organizaciones Sindicales o Sociedades de Solidaridad Social	Acuse de Recibo
4	La Oficialía de Partes realiza captura en el sistema de información de la nueva solicitud de registro y anota en la Libreta de Control, el nombre o sesión, número de expediente, número de miembros, número de folio de entrada, fecha y entidad federativa y archiva libreta En la carpeta de la documentación se anota folio de entrada para su control y envía documentación al Departamento de Control y Resguardo Documental	Oficialía de Partes de la Dirección de Estadística Sindical	Documentación Sistema de información Libreta de Control
5	El Departamento de Control y Resguardo Documental recibe documentación, la glosa, digitaliza, la integra y crea el expediente respectivo donde anota el número asignado y lo envía a la Subdirección de Verificación, Validación y Registro Sindical, para atención procedente.	Departamento de Control y Resguardo Documental	Documentación Expediente
6	La Subdirección de Verificación, Validación y Registro Sindical recibe el expediente, valida la documentación, analiza y determina si procede al registro de acuerdo con los requerimientos de la Ley Federal del Trabajo.	Subdirección de Verificación, Validación y Registro Sindical	Expediente
7	Si no cumple con los requisitos establecidos en la Ley Federal del Trabajo (artículos 365, 371 y 527), expide la Comunicación Negativa de Registro (Resolución Negativa), en original y dos copias.	Subdirección de Verificación, Validación y Registro Sindical	Resolución Negativa
8	En el caso de que la documentación esté correcta y cumpla con todos los requisitos establecidos en la Ley Federal del Trabajo (artículos 365, 371 y 527), expide la Constancia de Registro (Resolución Positiva).	Subdirección de Verificación, Validación y Registro Sindical	Resolución Positiva
9	En ambos casos (actividad 7 y 8), envía a la Dirección de Registro y Actualización para su firma.	Subdirección de Verificación, Validación y Registro Sindical	Resolución Negativa Resolución Positiva
10	La Dirección de Registro y Actualización recibe tanto la Constancia de Registro, como la Comunicación Negativa de Registro, verifica la resolución emitida. Si no es correcto devuelve a la Subdirección de Verificación, Validación y Registro para que realice las adecuaciones necesarias (Actividad 6).	Dirección de Registro y Actualización	Resolución Negativa Resolución Positiva
11	Cuando es correcta la Constancia de Registro, como procedente la Comunicación Negativa de Registro, las envía a la Dirección General de Registro de Asociaciones para su Visto Bueno.	Dirección de Registro y Actualización	Resolución Negativa Resolución Positiva

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

**GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR
MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS**

Área Responsable de Elaboración:
**Dirección de Procesos y Registro
de Servidores Públicos**

Fecha de Elaboración:
Enero de 2015

Hoja 47 de 53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de Elaboración:
Dirección de Estadística Sindical

Fecha de elaboración
Enero, 2015

Hoja

De



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

REGISTRO DE ORGANIZACIONES SINDICALES Y SOCIEDADES DE SOLIDARIDAD SOCIAL

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Actividad	Responsable	Documento empleado
12	La Dirección General de Registro de Asociaciones recibe Constancia de Registro, y/o Comunicación Negativa de Registro, verifica la resolución emitida y en su caso determina:	Dirección General de Registro de Asociaciones	Resolución Negativa Resolución Positiva
13	Si tiene observaciones, devuelve los documentos a la Dirección de Registro y Actualización, para que realice las modificaciones necesarias.	Dirección General de Registro de Asociaciones	Resolución Negativa Resolución Positiva
14	Si no tiene observaciones firma la Resolución sólo en los casos de Organizaciones Específicas. En los demás casos otorga Visto Bueno y devuelve a la Dirección de Registro y Actualización.	Dirección General de Registro de Asociaciones	Resolución Negativa Resolución Positiva
15	La Dirección de Registro y Actualización recibe Resoluciones, con el Visto Bueno de la Dirección General, procede a la firma y turna a la Subdirección de Verificación, Validación y Registro Sindical, para su entrega al Promovente. Al mismo tiempo envía copia del documento a la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje de acuerdo con el artículo 367 de la Ley Federal del Trabajo.	Dirección de Registro y Actualización	Resolución Negativa Resolución Positiva
16	La Subdirección de Verificación, Validación y Registro Sindical recibe la Constancia de Registro y/o la Comunicación Negativa de Registro obtiene el expediente del archivo temporal, le anexa los documentos antes mencionados y los entrega a la Oficialía de Partes.	Subdirección de Verificación, Validación y Registro Sindical	Resolución Negativa Resolución Positiva Expediente
17	La Subdirección de Verificación, Validación y Registro Sindical procede a citar al Promovente de Organizaciones Sindicales o Sociedades de Solidaridad Social, mediante correo electrónico para realizar la entrega de la Resolución del registro. Una vez entregada, envía copia al Departamento de Control y Resguardo Documental para su archivo en el expediente.	Subdirección de Verificación, Validación y Registro Sindical	Resolución Negativa Resolución Positiva Expediente
18	La Oficialía de Partes de la Dirección de Estadística Sindical recibe el expediente y el documento resolutorio firmado y procede a la asignación del folio de salida y a registrar el sistema (continúa en los procedimientos de Directorio de Asociaciones Registradas e Información Periódica), posteriormente envía al Departamento de Control y Resguardo Documental.	Oficialía de Partes de la Dirección de Estadística Sindical	Resolución Negativa Resolución Positiva Expediente
19	El Departamento de Control y Resguardo Documental, recibe expediente y documento resolutorio, lo anexa, glosa la documentación y archiva (continúa en el Procedimiento de Conservación y Clasificación de expedientes).	Departamento de Control y Resguardo Documental	Expediente
20	El Promovente de Organizaciones Sindicales o Sociedades de Solidaridad Social se presenta en la Subdirección de Verificación, Validación y Registro Sindical, para recibir la Constancia de Registro o la Comunicación Negativa del Registro, acusa de recibido (en su caso puede continuar en el Procedimiento de Atención de Amparos).	Promovente de Organizaciones Sindicales o Sociedades de Solidaridad Social	Documento resolutorio

ELABORÓ

Cristian Omar Becerra Gallardo
Director de Estadística Sindical

REVISÓ

Lucio Galileo Lastra García
Director de Registro y Actualización

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR
MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de Elaboración:
**Dirección de Procesos y Registro
de Servidores Públicos**

Fecha de Elaboración:
Enero de 2015

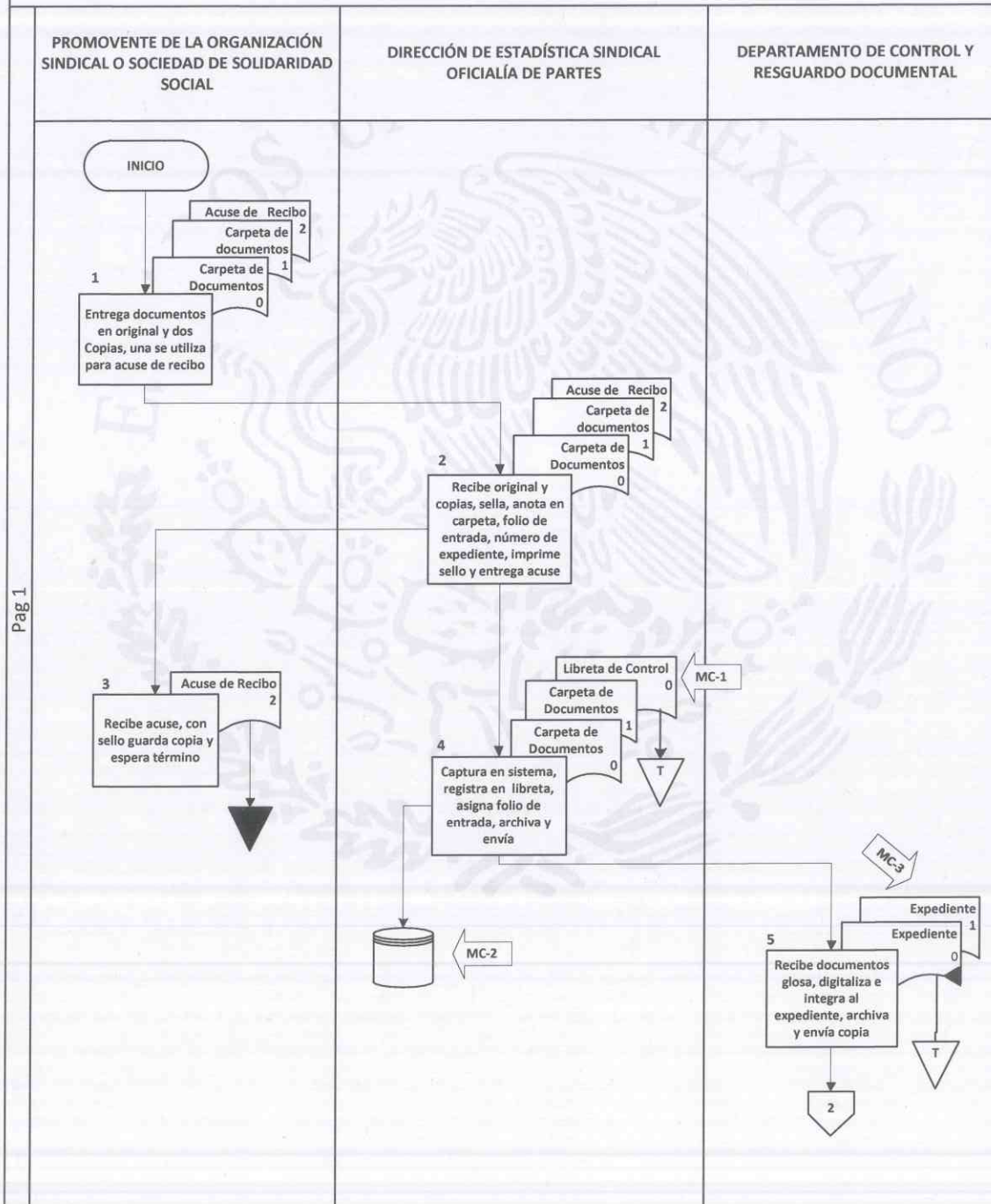
Hoja 48 de 53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

REGISTRO DE ORGANIZACIONES SINDICALES Y
SOCIEDADES DE SOLIDARIDAD SOCIAL





STPS

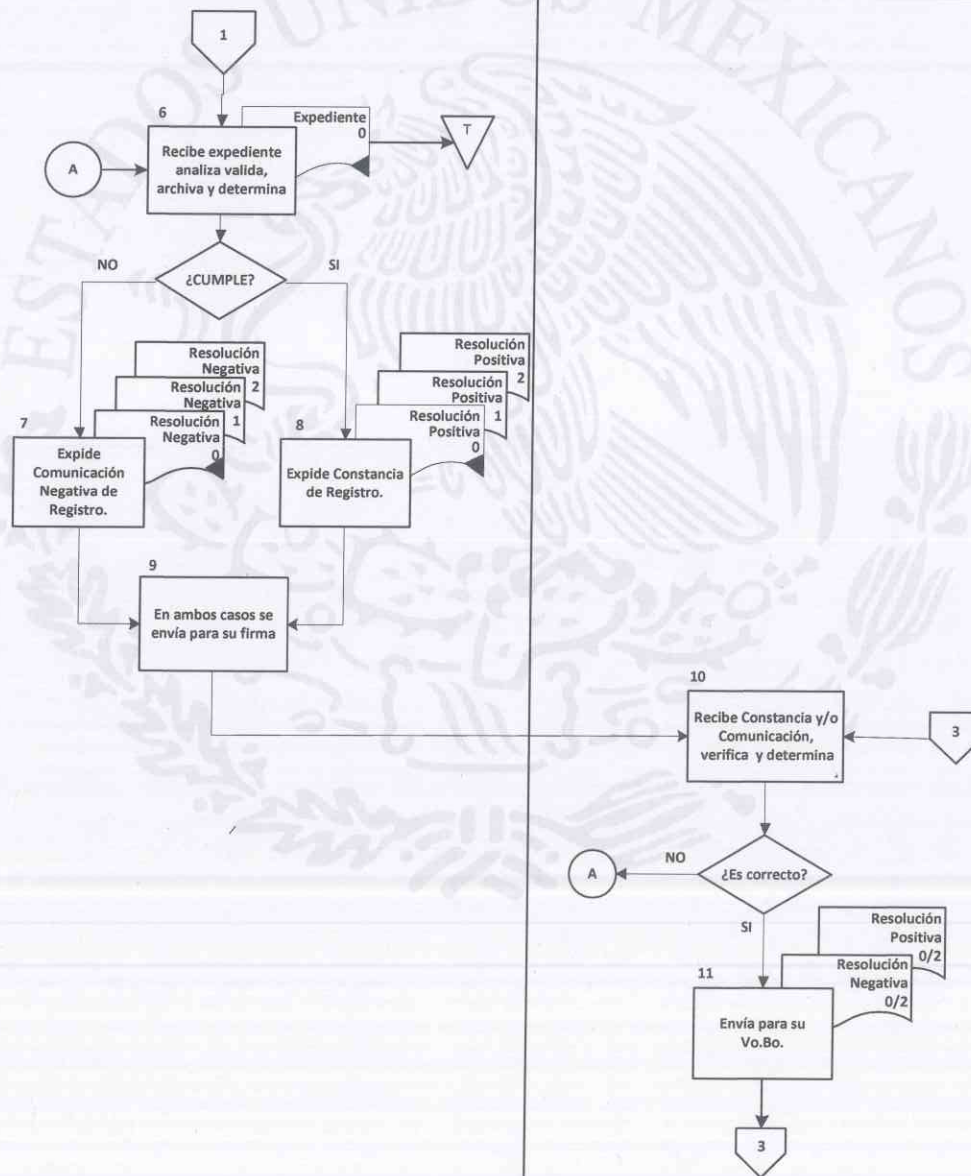
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

REGISTRO DE ORGANIZACIONES SINDICALES Y
SOCIEDADES DE SOLIDARIDAD SOCIAL

SUBDIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN VALIDACIÓN
Y REGISTRO SINDICAL

DIRECCIÓN DE REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN

Pag 2



GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR
MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Área Responsable de Elaboración:
**Dirección de Procesos y Registro
de Servidores Públicos**

Fecha de Elaboración:
Enero de 2015

Hoja

50

de

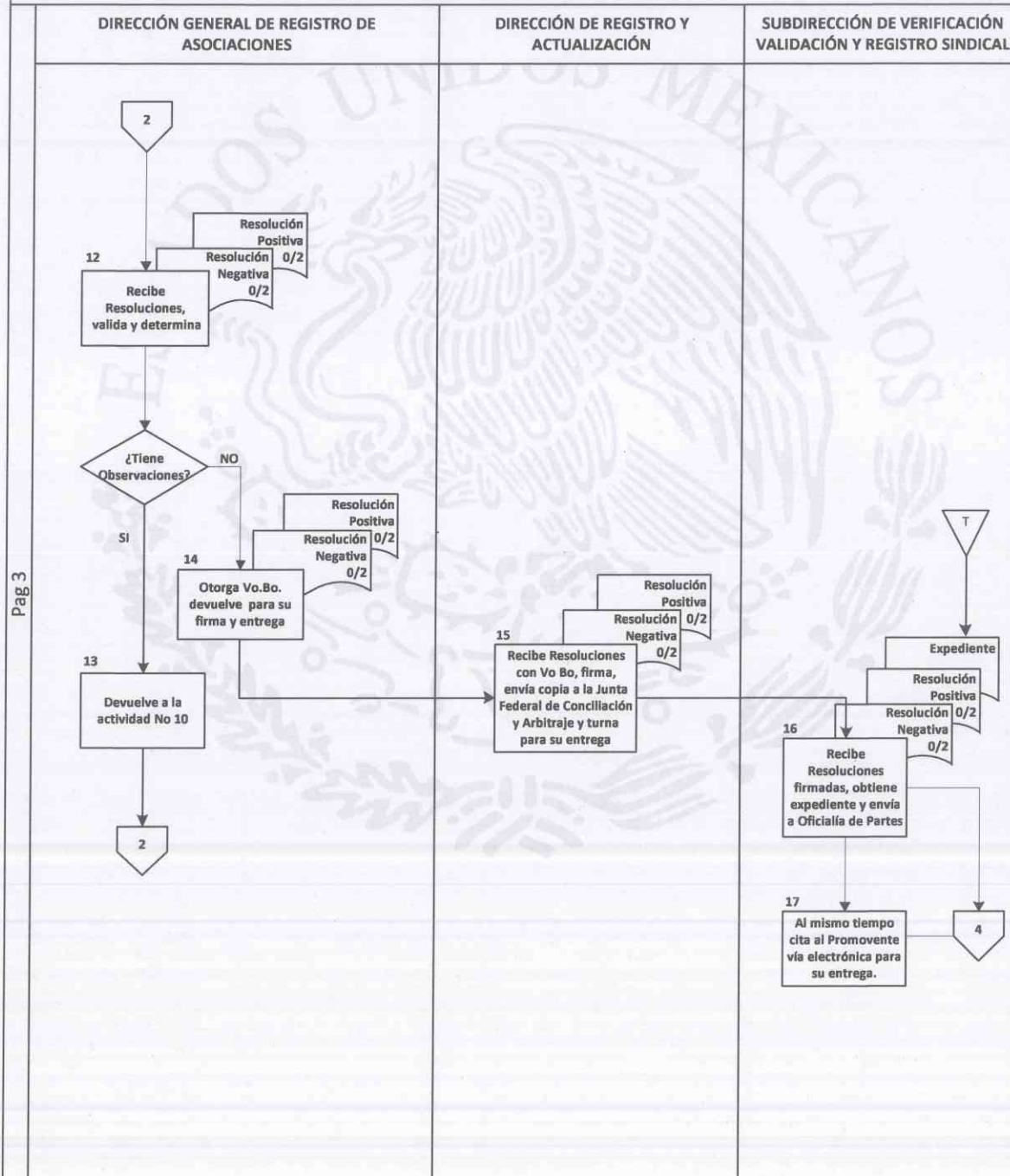
53



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

REGISTRO DE ORGANIZACIONES SINDICALES Y
SOCIEDADES DE SOLIDARIDAD SOCIAL



GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR
MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS



STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

Área Responsable de Elaboración:
**Dirección de Procesos y Registro
de Servidores Públicos**

Fecha de Elaboración:
Enero de 2015

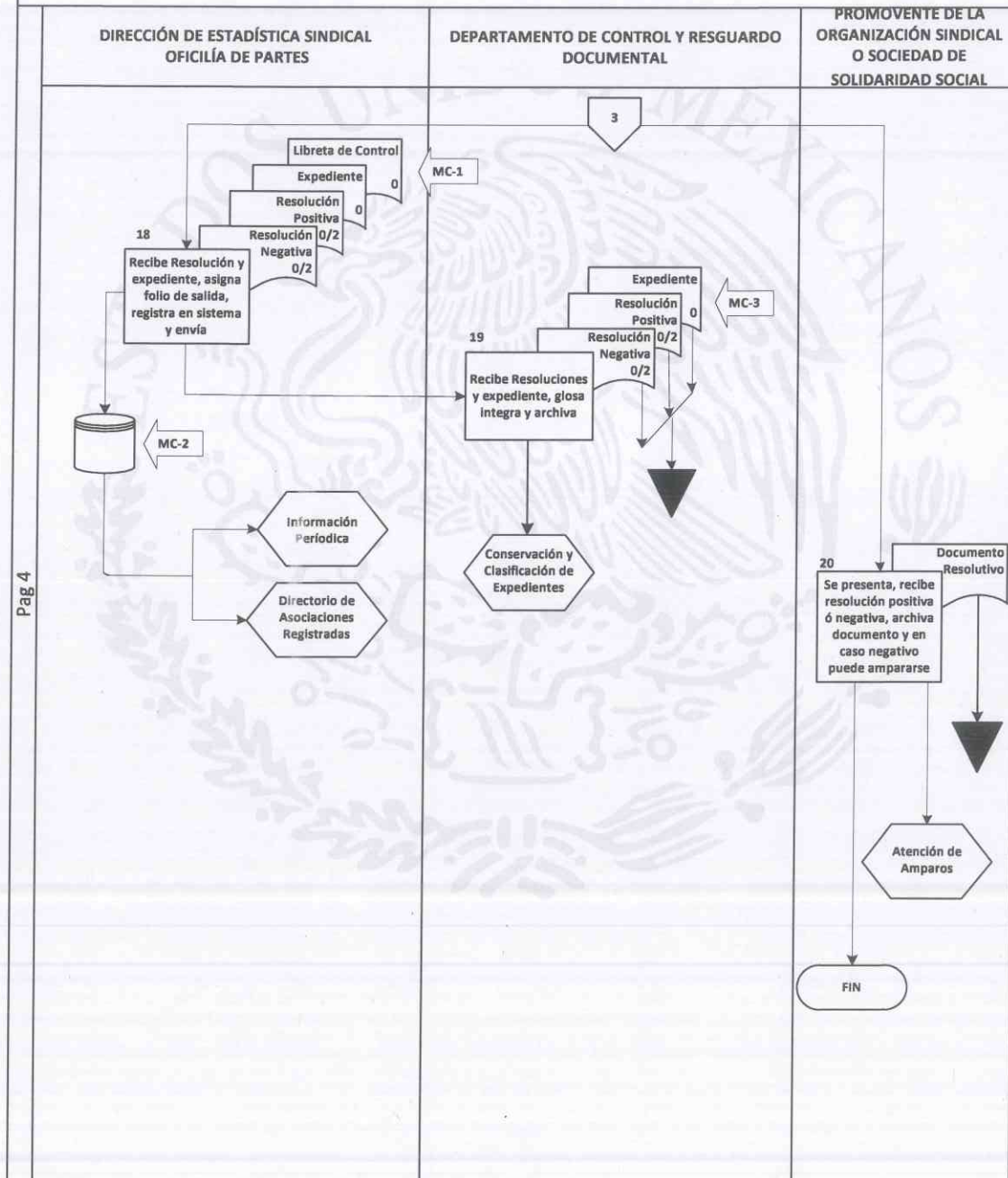
Hoja

51

de

53

REGISTRO DE ORGANIZACIONES SINDICALES Y
SOCIEDADES DE SOLIDARIDAD SOCIAL



DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	52	de	53	

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES					 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS					
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Estadística Sindical	Fecha de elaboración Enero, 2015	Hoja		De	

NOMBRE DEL FORMATO:
LIBRETA DE CONTROL
CLAVE DEL FORMATO:
RA-LC-1
OBJETIVO DEL FORMATO:
Registrar la entrada de la solicitud y la salida del Dictamen de Registro de la Asociación Sindical o Sociedad de Solidaridad Social para efectos de información y gestión del trámite.

QUÉ LA GENERA:	QUÉ GENERA:
El ingreso de una solicitud de Registro de Asociaciones Sindicales o las Sociedades de Solidaridad Social.	Información de fechas de ingreso y salida del trámite de registro de la Asociación o Sociedad solicitante.

DISTRIBUCIÓN:	USO DEL ORIGINAL Y LAS COPIAS:
Original.- Oficialía de Partes de la Dirección de Estadística Sindical	Para control de entradas y salidas de solicitudes de Registro de Asociaciones Sindicales o las Sociedades de Solidaridad Social.

LINEAMIENTOS DEL FORMATO:
Toda solicitud que se reciba invariablemente se le deberá asignar un número de folio de entrada. Las resoluciones que se emitan como resultado del registro deberán tener asignado el número de folio de salida. Para el control de información y seguimiento de cada registro se deberá conocer el número de entrada de solicitud o el número de salida de la resolución de registro. Por ningún motivo se deberán cortar hojas de la libreta.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Procesos y Registro de Servidores Públicos	Fecha de Elaboración: Enero de 2015	Hoja	53	de	53	

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES						 STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS						
Área Responsable de Elaboración: Dirección de Estadística Sindical	Fecha de elaboración Enero, 2015	Hoja		De		

MECANISMOS DE CONTROL			
Nombre del Procedimiento			
REGISTRO DE ORGANIZACIONES SINDICALES Y SOCIEDADES DE SOLIDARIDAD SOCIAL			

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
1	Dirección de Estadística Sindical (Oficialía de Partes)	Asignar el número de folio de ingreso y de salida en cada expediente de registro y capturar en sistema la información.	Libreta de Control
2	Dirección de Estadística Sindical (Oficialía de Partes)	Registrar la información de las solicitudes de registro de información, así como el resultado de las resoluciones, ya sean positivas y/o negativas.	Registro en Sistema
3	Departamento de Control y Resguardo Documental	Integración de expedientes de las Asociaciones Sindicales y Sociedades de Solidaridad Social registradas.	Expediente