

## PAUTAS PARA LA ELABORACIÓN DE NORMAS DE PROCEDIMIENTOS

### CONCEPTOS GENERALES

Un procedimiento es un conjunto de pasos a seguir para el logro de un objetivo. Los procedimientos son rutinas repetitivas establecidas para que las operaciones se ejecuten en forma ordenada, consistente y con criterios uniformes a fin de facilitar su interpretación, seguimiento y control.

**En cuanto a su contenido, un Procedimiento o Norma de Procedimiento debe considerar:**

- Una descripción clara y precisa del tratamiento o curso de acción a seguir ante cada alternativa factible de ocurrencia (qué hacer, cómo hacerlo y cuándo hacerlo).
- Definición del responsable de la ejecución de cada tarea.
- Información requerida para la ejecución de dichas tareas.
- Información que se debe generar como consecuencia del resultado de la ejecución de cada una de las tareas.
- Formularios a utilizar, especificando emisor, oportunidad de emisión, cantidad de copias, instrucciones para el llenado de datos, distribución de las copias, etc.
- Archivos a utilizar, en cuanto a contenido, responsable, período de resguardo legal y operativo.
- Instrumentos idóneos para el ejercicio del control previo y posterior, con su correspondiente curso de acción, favoreciendo la implementación de un adecuado sistema de control interno

## **En cuanto a su forma, las Normas de Procedimiento:**

Deben:

- ✓ ser claras y completas, tanto en su objetivo como en el ámbito de aplicación.
- ✓ tener una redacción uniforme, estilo y estructura iguales, alcanzar coherencia dentro del cuerpo del manual relacionado a la terminología utilizada, uso de abreviaturas, símbolos, gráficos y flujogramas.
- ✓ tener permanencia en el tiempo.

No deben:

- ✓ ser muy extensas a los fines de permitir un fácil proceso de actualización en lo referente a modificaciones y reemplazos.
- ✓ entrar en conflicto con otras normas.

## **ORIGEN**

Una Norma de Procedimiento puede originarse, principalmente, por:

Leyes, Decretos, Resoluciones, etc, los cuales afectan directamente la operatoria de las Prestaciones y Servicios de ANSES.

La necesidad de hacer más eficiente, efectivo y uniforme el procedimiento vigente de un proceso determinado.

Planificación de procesos.

## **OBJETIVO**

Optimizar y uniformar procesos de prestaciones y servicios para los trabajadores y para los pasivos, como así también para las áreas no prestacionales de ANSES, identificando acciones que permitan lograr una mejora significativa en términos de certeza, transparencia, uso de recursos tecnológicos disponibles y calidad de servicio para el usuario interno y externo.

Una norma se formula para satisfacer una necesidad concreta, por lo tanto, el primer paso es definir claramente cuál es la necesidad a satisfacer u “objetivo” de la norma.

La fijación del objetivo debe surgir de un acuerdo entre quien solicitó la elaboración de la norma y la autoridad administrativa con competencia para su aprobación y dictado, con un análisis de factibilidad legal de parte del servicio jurídico permanente del organismo. Puede ocurrir que, en el comienzo del análisis, el objetivo se defina en forma general sin precisar detalles, pero, a medida que se avanza en el relevamiento, se puede ampliar el objetivo original, incorporar aspectos no considerados e incluso cambiarlo.

El objetivo de la norma se expresa en términos de:

Prestaciones y servicios a suministrar.

Mantenimiento de recursos.

Optimización de las relaciones con beneficiarios, usuarios internos, otros organismos de gobierno y público en general.

## **APLICACIÓN**

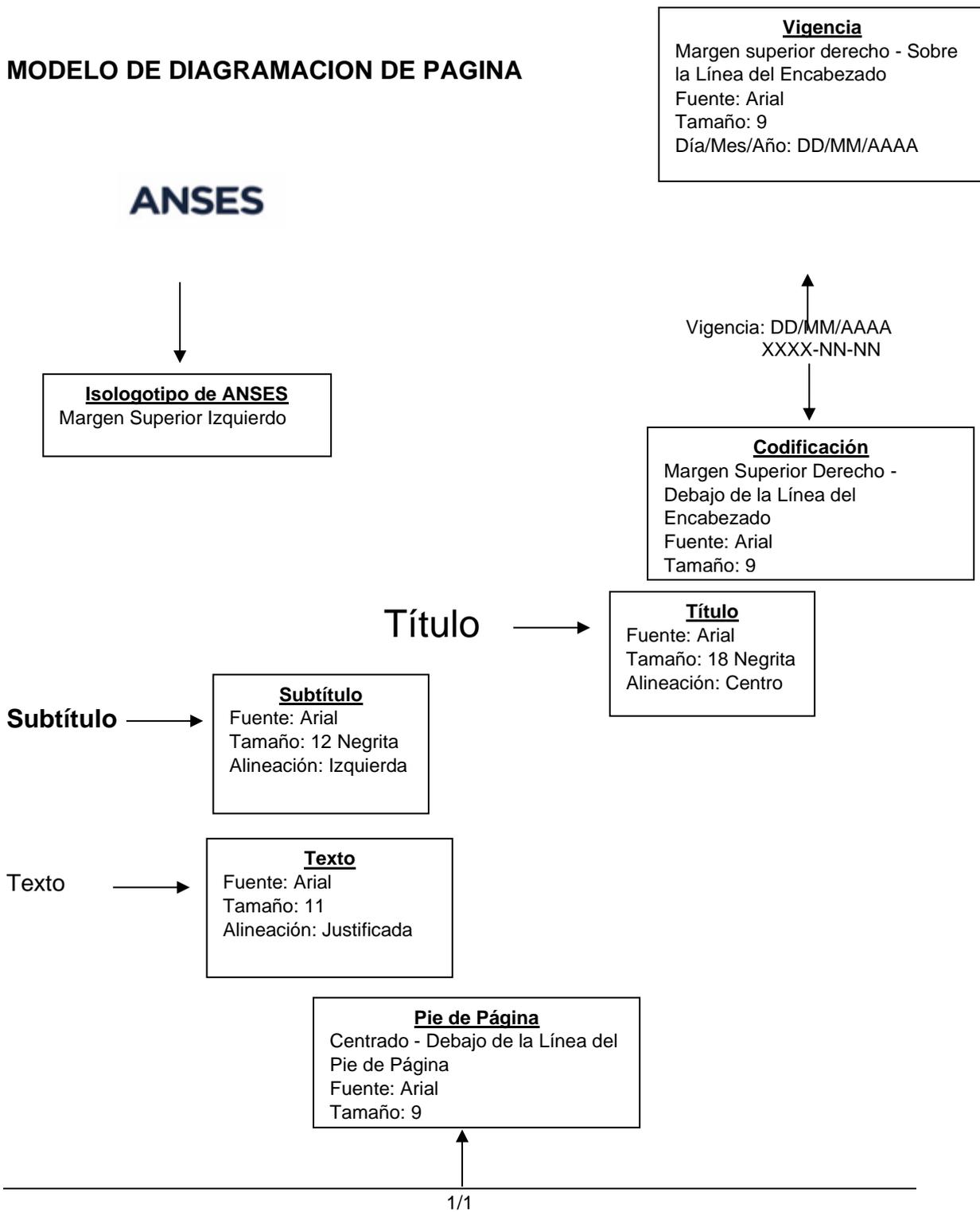
Las normas son de aplicación obligatoria constituyéndose en el único procedimiento de operación, no existiendo alternativas particulares y/o excepcionales que puedan implementarse en su reemplazo, sin la previa y expresa autorización de la autoridad administrativa con competencia para la modificación de la norma general.

## **CONTROL DE VIGENCIA**

Con frecuencia, las condiciones que dieron origen a una norma se modifican con el correr del tiempo, por lo que dicha norma pierde vigencia o actualidad (ya sea, a través de una modificación en la legislación, reestructuración del organismo, sistematización, etc.) Para ello, las Áreas emisoras de las normas de procedimientos, deben desarrollar técnicas de seguimiento y/o evaluación, que permitan detectar este tipo de situaciones. Igual responsabilidad recaerá sobre el servicio jurídico permanente del organismo, quien deberá comunicar toda

modificación normativa que pudiera significar una modificación o adecuación necesaria de los procedimientos o normativa interna del Organismo.

# MODELO DE DIAGRAMACION DE PAGINA



## FORMA

1. Hoja: Tamaño A4 (210 mm. x 297 mm)

2. Márgenes:

Superior	40,0 mm
Inferior	30,0 mm
Izquierdo	30,0 mm
Derecho	20,0 mm
Encabezado	12,5 mm
Pie	12,5 mm

3. Texto:

Encabezado:	Isologotipo de ANSES en ángulo superior izquierdo. Fecha de vigencia en el margen superior derecho sobre la línea del encabezado. Código de norma en el margen superior derecho debajo de la línea del encabezado Fuente: <b>Arial</b> Tamaño: <b>9</b>
Pie:	Número de páginas debajo de la línea del pie ajustado al centro Fuente: <b>Arial</b> Tamaño: <b>9</b>
Contenido:	Fuente: <b>Arial</b> Títulos: <b>18 Negrita</b> Alineación: <b>Centro</b> Subtítulo: <b>12 Negrita</b> Alineación: <b>Izquierda</b> Texto: <b>11 Normal</b> - Alineación: <b>Justificada</b>

## Los títulos de las normas de procedimientos

Deben:

- ✓ Ser concretos
- ✓ Ser cortos
- ✓ Permitir identificar el tema que se desarrolla

No deben:

- ✓ Ser ambiguos
- ✓ Usar la forma “Norma de Procedimiento para...”
- ✓ Utilizar el nombre y número de una norma legal
- ✓ Repetirse salvo en caso de reemplazo

### **4. Numeración de tareas:**

- ✓ Identificar las áreas intervinientes como el 1er. nivel de la cascada.
- ✓ Para la numeración de tareas, utilizar la presentación en cascada, la cual no debe superar los tres (3) niveles más una viñeta (-).
- ✓ El texto debe estar definido con interlineado simple.
- ✓ El párrafo con espaciado posterior en 12 puntos.

## **ESTRUCTURA**

### **I. Objetivo**

Describir en forma clara, concreta y específica el propósito de la norma.

### **II. Alcance**

Indicar el “desde” y “hasta” que abarca la norma. El “desde” está ligado, generalmente, con la primera acción y el “hasta” con el cumplimiento del objetivo.

### **III. Consideraciones Generales**

Incluir todo comentario de relevancia para la interpretación de la norma. Especificar, cuando corresponda, si el procedimiento que se está describiendo responde a una norma de orden superior, indicando número y fecha. En este punto se debe indicar la unidad orgánica responsable del cumplimiento de los procedimientos en cuestión.

### **IV. Flujograma de Macronivel**

Elaborar un diagrama de bloques, especificando las acciones de cada área en forma global.

### **V. Detalle de Tareas**

Describir en forma lógica y secuencial, cada una de las acciones necesarias para el cumplimiento del objetivo.

- Las acciones se deben describir en tercera persona del presente (emite, archiva, controla, etc.)
- Luego de una acción de control o verificación, describir en primer término la acción del resultado positivo y luego la de resultado negativo.

- Las acciones de recepción y remisión o envío deben responder a la siguiente estructura:

DE QUIEN O A QUIEN, QUE COSA.

- La acción de archivo debe responder a la siguiente estructura:

QUE COSA, COMO, DONDE Y SI ES TRANSITORIO O DEFINITIVO

- Los anexos se numeran de acuerdo al orden en que son nombrados en el detalle de tareas.
- Todo documento que se presenta, circula como vehículo de información hasta que queda archivado o destruido en algún punto del procedimiento.
- No se deben describir en la norma acciones que desarrollen terceros.

## **VI. Anexos**

Detallar en una página, que oficia de carátula, todos los anexos identificados con números romanos. A continuación, una copia de cada uno de ellos.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Anexo**

**Número:**

**Referencia:** ANEXO 3

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 9 pagina/s.