



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



GUÍA RÁPIDA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

CONTENIDO

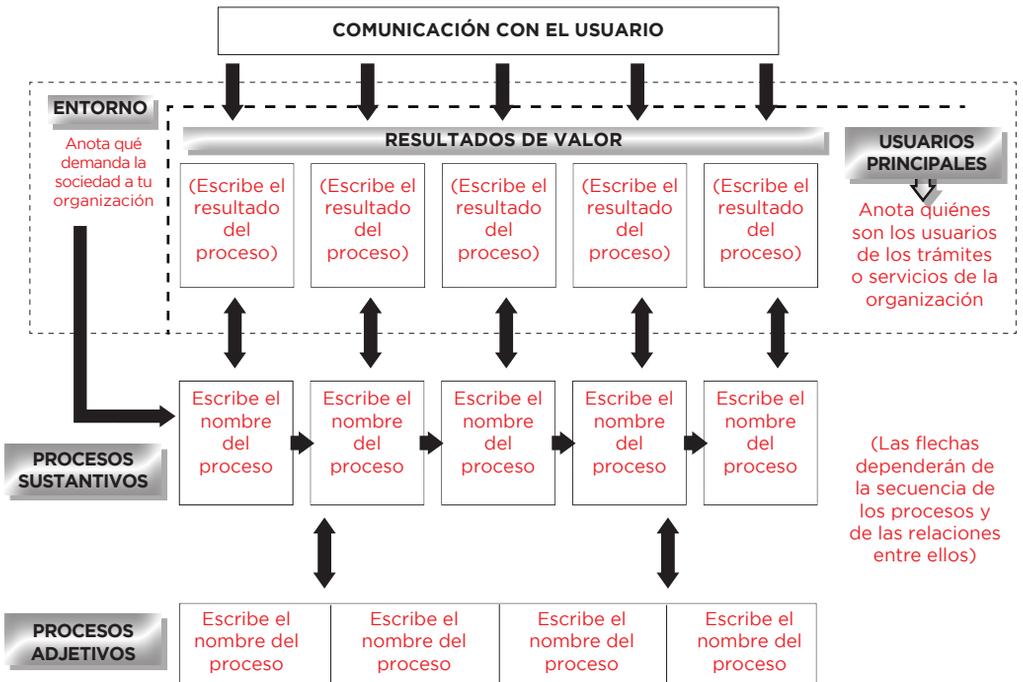
	PÁG.
1. Identifica los procesos de la organización.	2
2. Representa los procesos clave y sus relaciones en un Mapa de Procesos de Alto Nivel.....	3
3. Determina el alcance de cada proceso y enumera los procedimientos que integran el proceso.....	4
4. Describe el desarrollo de los procedimientos enlistados.....	5
5. Elabora el diagrama de bloque.....	6
6. Define el nombre, objetivo y alcance del procedimiento.....	9
7. Señala las referencias jurídico-administrativas del procedimiento.....	10
8. Determina las responsabilidades de la unidad ejecutora y puestos que intervienen en el procedimiento.....	11
9. Especifica las definiciones de los términos usados en el procedimiento.....	12
10. Enumera los insumos, resultados y procedimientos con los que interactúa el procedimiento.....	12
11. Redacta las políticas para normar casos de excepción del procedimiento.	13
12. Formula los indicadores de medición del procedimiento.....	14
13. Reúne los formatos e instructivos que se aplican en el procedimiento.....	14
14. Integra el manual de procedimientos.....	15

1. Identifica los procesos de la organización a través del formato PEPSU y requisítalo con la secuencia **Usuario/Salida/Entrada/Proveedor/Proceso**:

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
4	3	5	2	1
(Anota quiénes son los proveedores de cada requisito)	(Relaciona los requisitos documentales o materiales necesarios para producir cada resultado)	(Registra el nombre del proceso, a partir del resultado que genera)	(Escribe los resultados finales de valor que recibe cada usuario de la organización)	(Anota quiénes son los usuarios internos o externos de tu organización)

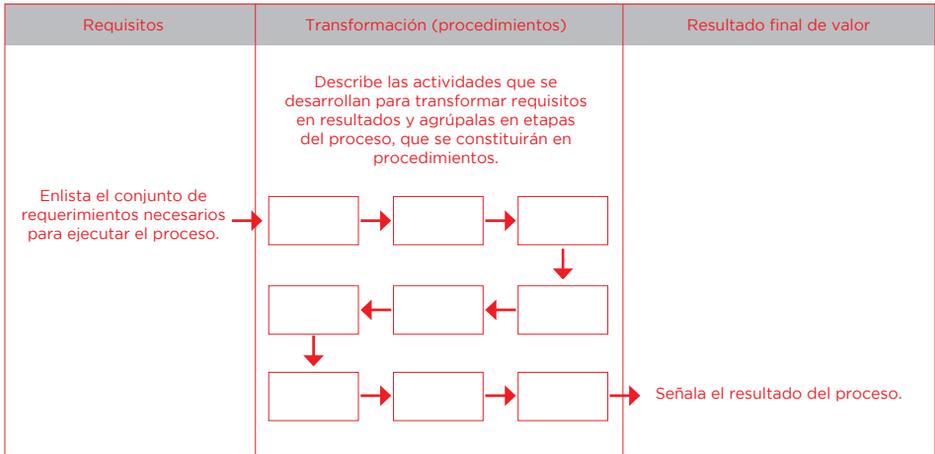
- **Proceso:** es un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y que crea un bien o servicio de valor para los usuarios; es decir, el proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entrada en resultados de valor o útiles para el usuario interno o externo.
- **Procesos sustantivos:** son aquellos que cumplen con los objetivos esenciales de la organización y cuyo resultado es recibido por un usuario externo a la dependencia u organismo auxiliar.
- **Procesos adjetivos:** son aquellos que están orientados a proporcionar resultados de valor para usuarios internos y contribuyen a cumplir los objetivos de los procesos sustantivos.
- **Procesos de gestión:** son aquellos que contribuyen a monitorear y evaluar los avances y la eficiencia de la organización por la alta dirección, así como a coordinar el logro de los objetivos y la asignación de recursos.
- **Procedimiento:** es el método de trabajo diseñado para la ejecución de un conjunto de operaciones y tareas que detallan las actividades de un proceso de transformación de insumos en resultados.

2. Representa los procesos clave y sus relaciones en un Mapa de Procesos de Alto Nivel, con base en la información obtenida del PEPSU, relativa a **Usuario/Resultado de Valor/Procesos Sustantivos/Procesos Adjetivos**.



3. Determina el alcance de cada proceso y enlista los procedimientos que integran el proceso (Relación de Procesos y Procedimientos).

- Por cada proceso identificado establece el flujo general de actividades que vinculen los requisitos de entrada con los resultados finales de valor para señalar las etapas del proceso que se constituirán en los procedimientos.



- Determina el alcance y los procedimientos que integran al proceso, conforme a las siguientes reglas:

• Proceso:

(Anota el nombre del proceso): De la solicitud de (escribe el inicio del proceso) a (escribe el fin o resultado del proceso).

Ejemplo:

Inscripción de alumnos: De la solicitud de **preinscripción** al **registro o matriculación de alumnos**.

Procedimientos:

Anota y enlista el nombre de los procedimientos que integran al proceso, observando la regla de sintaxis: **sustantivo derivado de un verbo que actúa sobre un sujeto u objeto**.

Ejemplo:

Sustantivo derivado de un verbo que actúa	sobre un sujeto u objeto
<ul style="list-style-type: none">• Preinscripción• Aplicación• Expedición• Registro o matriculación	de aspirantes. de examen de admisión. de resultados. de alumnos.

4. Describe el desarrollo de los procedimientos enlistados.

Divide en tres columnas la hoja: en la primera, coloca el número progresivo de la operación; en la segunda, la unidad administrativa o puesto participante que ejecuta la acción; y en la tercera, la descripción detallada de la actividad.

Ejemplo:

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

Para obtener la información referente a la actividad aplica el siguiente cuestionario:



¿Qué se hace?

¿Qué se necesita para hacerlo?

¿Cómo se hace?

¿Cuál es la secuencia de lo que se hace?

¿Cuál es el tiempo que se emplea en la actividad?

¿Qué instrumentos o equipo de oficina se utilizan?

¿Dónde se hace?

¿Cuándo se hace?

¿Quién lo hace?

¿Cuáles decisiones se toman?

¿Qué acciones se derivan de una decisión?

¿Qué documentos se generan?

¿Cuál es el destino de los documentos o información que se genera?

¿Cuál es el resultado de la actividad?

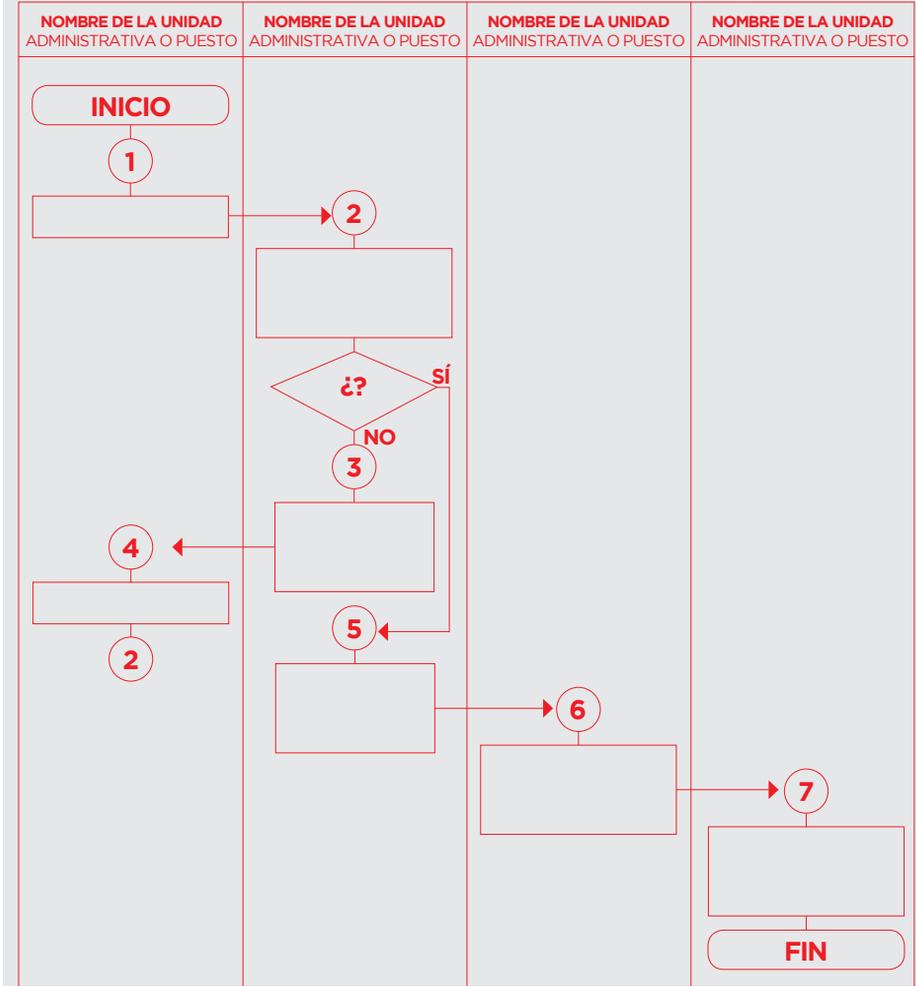
¿Con quién se vincula?

5. Elabora el diagrama de bloque.

Divide la hoja en columnas de conformidad con las unidades administrativas o puestos que intervienen en el desarrollo del procedimiento. Evita repetir actores.

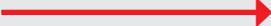
Utiliza bloques o recuadros para describir brevemente la actividad y emplea símbolos según se requiera.

Ejemplo:



Los símbolos que podrás utilizar para el diagrama de bloque son los siguientes:

Símbolo	Representa
	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.
	CONECTOR DE HOJA EN UN MISMO PROCEDIMIENTO. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia dónde va el flujo y al principio de la siguiente hoja de dónde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para los primeros conectores de fin e inicio de hoja y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto en las sucesivas hojas.
	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 proceso del cual se deriva o hacia dónde va.
	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, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	FUERA DE FLUJO. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.

Símbolo	Representa
	<p>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 reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e inevitable.</p>
	<p>LÍNEA CONTINUA. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>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 puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una flecha.</p>
	<p>LÍNEA DE COMUNICACIÓN. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, modem, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.</p>
	<p>OPERACIÓN. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia y se escribirá una breve descripción de lo que sucede en este paso al margen del mismo.</p>

6. Define el nombre, objetivo y alcance del procedimiento.

• Nombre del procedimiento:

Determina el nombre del procedimiento de acuerdo con la siguiente sintaxis:



Sustantivo derivado de un verbo que actúa + Sobre un sujeto u objeto

Ejemplo:

Inscripción de alumnos

Donde: **Inscripción** es un sustantivo derivado de un verbo que actúa.
Alumnos es el sujeto.

• Objetivo:



Redacta el objetivo del procedimiento, considerando las siguientes reglas de sintaxis:

1. Inicia con un verbo en infinitivo que implique medición, por ejemplo: incrementar, reducir, disminuir, aumentar, mejorar, mantener, ampliar, etc.
2. Especifica con claridad qué se pretende con la ejecución del procedimiento. Responde a la pregunta ¿para qué ejecuto el procedimiento?
3. Determina las acciones que se llevarán a cabo para lograr el resultado esperado, las cuales deberán referir al procedimiento mismo, toda vez que éste es el medio para alcanzar un fin último.

Ejemplo:

1 2
Mantener control de los aspirantes a ingresar a la UNEVT mediante el registro inicial de candidatos de nuevo ingreso en el sistema de preinscripción.

3

8. Determina las responsabilidades de la unidad ejecutora y puestos que intervienen en el procedimiento.

• Responsabilidades:

Describe los deberes u obligaciones de la unidad administrativa ejecutora del procedimiento, así como de los puestos, en orden jerárquico que intervienen, parcial o totalmente, en el desarrollo de las actividades de éste.

Primero:



(Anota el nombre de la unidad administrativa ejecutora del procedimiento) es la responsable de (describe las actividades que debe cumplir en el desarrollo del procedimiento).

Ejemplo:

El Departamento de Servicios Escolares, es el responsable de llevar a cabo la inscripción de los aspirantes que deseen ingresar a las diferentes licenciaturas ofertadas por la UNEVT.

Segundo:

(Anota el puesto que interviene en el procedimiento), seguido de la palabra "deberá":

(Enlista los deberes y obligaciones del puesto acerca de las actividades que deberá ejecutar para el desarrollo del procedimiento, iniciando con un verbo en infinitivo y continuando con la acción o actividad obligatoria que, invariablemente, deberá cumplir el titular del puesto).

Ejemplo:

El jefe del Departamento de Servicios Escolares deberá:

- **Verificar la documentación legal del aspirante, previo a la inscripción de nuevo ingreso.**
- **Revisar, cotejar y resguardar los documentos que acrediten que se ha cumplido con dichos requisitos.**
- **Asignar número de referencia a los estudiantes de nuevo ingreso.**

9. Especifica las definiciones de los términos usados en el procedimiento.

• Definiciones:

Describe el significado de los conceptos, términos técnicos, abreviaturas, siglas, etc., que utilizaste en la descripción del procedimiento.

(Anota el concepto, término, abreviatura, siglas): (Describe el significado).

Ejemplo:

- Aspirante:** Toda persona interesada en ingresar a estudiar una de las licenciaturas que oferta la Universidad Estatal del Valle de Toluca.
- Número de Referencia:** Es el número de registro otorgado por el Departamento de Servicios Escolares de la Universidad Estatal del Valle de Toluca al aspirante para su identificación durante el proceso de inscripción.
- UNEVT:** Universidad Estatal del Valle de Toluca.

10. Enlista los insumos, resultados y procedimientos con los que interactúa el procedimiento.

• Insumos:

Señala los requisitos documentales, materiales o de información que se necesitan para dar inicio al desarrollo del procedimiento. Es importante precisar las características de cada requisito para que el proveedor lo suministre en los términos solicitados.

Ejemplo:

- Acta de nacimiento en original y copia simple.
- 4 fotografías tamaño infantil a color.

• Resultados:

Especifica el resultado que se obtiene después de llevar a cabo el desarrollo del procedimiento. El resultado puede ser un documento, información, bien o servicio.

Ejemplo:

- Inscripción de aspirantes aceptados.
- Dictamen de factibilidad de impacto sanitario.

- **Interacción con otros procedimientos:**

Indica el nombre de los procedimientos con los cuales se relaciona el procedimiento que se describe al interior de la organización o con procedimientos de otras organizaciones.

Ejemplo:

El procedimiento de Aplicación de Examen de Admisión se relaciona con:

- **Preinscripción de aspirantes a ingresar a la Universidad Estatal del Valle de Toluca.**

11. Redacta las políticas para normar casos de excepción del procedimiento.

- **Políticas:**

Anota las políticas que regulan las actividades ordinarias o excepcionales de los procedimientos, las cuales deben cumplirse antes, durante o después del desarrollo del procedimiento.

Su redacción debe tener un carácter imperativo para su cumplimiento. Los verbos implicados deben redactarse en tiempo futuro para regular la conducta o decisiones que deban asumirse en los supuestos previstos.

Ejemplo:

- **En el trámite de preinscripción para ingresar a la UNEVT se aceptarán únicamente las solicitudes de aquellos aspirantes que hayan concluido aprobatoriamente el nivel medio superior.**
- **Todo aspirante que desee ingresar a la Universidad Estatal del Valle de Toluca deberá presentar examen de selección.**
- **Los estudiantes que no entreguen la documentación completa al momento de su inscripción, tendrán un plazo máximo de 6 meses para complementarla; transcurrido dicho periodo y no presentada la documentación faltante, serán dados de baja de la universidad sin responsabilidad alguna para la misma.**

12. Formula los indicadores de medición del procedimiento.

• **Medición:**

1. Anota el nombre del indicador.
2. Diseña una fórmula de medición de algún factor clave del procedimiento que es necesario evaluar en su desempeño, como el tiempo de respuesta, el tiempo de reacción ante cambios inesperados, la eficiencia y eficacia del personal, la asignación y reducción de costos, la productividad y la satisfacción del usuario.
3. Señala los registros de evidencias donde se obtendrán los datos para aplicar la fórmula de medición.

Ejemplo:

Nombre del indicador

Indicador para medir capacidad de respuesta:

Fórmula $\left[\frac{\text{Número de estudiantes inscritos}}{\text{Número de aspirantes preinscritos}} \times 100 = \text{\% de estudiantes inscritos del total de solicitudes de admisión} \right]$

Registros de evidencia:

El número de aspirantes preinscritos se registra en el formato de “Preinscripción”.

El número de Estudiantes Inscritos se registra en el formato “Ficha de Inscripción”.

13. Reúne los formatos e instructivos que se aplican en el procedimiento.

• **Formatos e instructivos:**

Incluye los formatos utilizados en el procedimiento, así como su instructivo de llenado que debe contener: objetivo; distribución y destinatario; y descripción de cómo se requisita cada uno de los campos.

14. Integra el manual de procedimientos.

Una vez que cuentes con la información señalada, deberás integrar el manual de procedimientos con base en el siguiente orden:



- 1. PORTADA** (deberá incluir imagen institucional de la dependencia u organismo auxiliar, logotipo, título del manual de procedimientos y fecha de elaboración).
- 2. PORTADA INTERIOR O PORTADILLA** (tendrá los mismos elementos que la portada y, en su caso, en el reverso los datos de copyright o derechos de copia, así como el número de la edición o de la reimpresión de que se trate, el tiraje, el año de la misma y la advertencia).
- 3. ÍNDICE** (señala los capítulos o apartados que constituyen la estructura del documento).
- 4. PRESENTACIÓN** (describe una explicación del manual, cuáles son sus propósitos, a quiénes se dirige y su ámbito de aplicación).
- 5. OBJETIVO GENERAL** (establece el propósito que se desea alcanzar con la integración y aplicación del manual de procedimientos y los medios o acciones para lograrlo).
- 6. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS** (ver punto número 1 y 2).
- 7. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS** (ver punto número 3).
- 8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS** (ver punto número 4).
- 9. SIMBOLOGÍA** (ver punto número 5).
- 10. REGISTRO DE EDICIONES** (registra el número de modificaciones, las fechas, los apartados y las hojas modificadas del manual de procedimientos).
- 11. DISTRIBUCIÓN** (enlista las unidades administrativas o puestos autorizados para contar con el manual, así como el número de copias controladas y distribuidas).
- 12. VALIDACIÓN** (anota el nombre, puesto y firma de las autoridades de la dependencia u organismo auxiliar que aprueban el contenido del manual de procedimientos).