

Consultoría

# MANUAL

---

ELABORACIÓN DE  
PROCEDIMIENTOS



**MIXE**  
ESTRATEGIA

# TEMARIO

1

INTRODUCCIÓN

---

2

METODOLOGÍA DE UN MANUAL  
DE PROCEDIMIENTOS

---

3

OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

---

4

NORMAS DE OPERACIÓN

---

5

DIAGRAMAS DE FLUJO

---

6

SIMBOLOGÍA (ASME Y ANSI)

# TEMARIO

7

SIMBOLOS Y SIGNIFICADOS

---

8

EJEMPLOS DE DIAGRAMAS DE  
FLUJO

---

9

ANEXOS

# 1 INTRODUCCIÓN

---

**¿Qué es un manual de procedimientos?** Los manuales de procedimientos son una gran fuente de información de utilidad, ya que en estos están especificados los lineamientos que regulan el adecuado funcionamiento de cada una de las áreas que las integran.

**La importancia** de los Manuales de Procedimientos radica en que constituye un instrumento elemental para las entidades y dependencias ya que está hecho como una herramienta administrativa de uso cotidiano, donde permite orientar el desempeño para inducción y capacitación de personal.

Por lo anterior ya mencionado, este tipo documento nos es útil para el análisis o revisión de los procedimientos, ya que este es muy usado para **verificar el control del cumplimiento de los trabajos** y **determinar las responsabilidades** por falla o errores del personal en dicha organización.

Para finalizar, existen diversas maneras de documentar un procedimiento: modelos descriptivos que describen actividades y tareas de manera de relato; modelos de flujogramas, que enfocan la secuencia de actividades de forma esquemática y visual; y modelos combinados, que toman lo mejor de ambos modelos, facilitando la comprensión y el entendimiento.

# 2 MANUAL DE PROCEDIMIENTO

---



# 3 OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

---

Al documentar cada uno de los procedimientos, la organización o entidad consigue:

- Tener efectividad con la base legal que rige la operación de cada proceso que integra el Modelo de Gestión por Procesos.
- Definir los flujos de información para dar cumplimiento a los objetivos de las actividades necesarias para la adecuada operación de la institución.
- Definir los parámetros de operación de cada proceso y actividades, garantizando el cumplimiento del objetivo del macroproceso/proceso al cual pertenece.
- Hacer efectiva la base legal que rige la operación de cada uno de los procesos integrantes del Modelo de Gestión por Procesos.
- Para su presentación, las normas podrán listarse de acuerdo con el tema, área u orden de aparición en el proceso.
- Facilitar la comprensión de objetivos, funciones, estructuras, procedimientos, etc.

# 4 NORMAS DE OPERACIÓN

---

La importancia de contar con las normas o reglas de operación radican en mejorar la planeación de la ejecución de las actividades del proceso.

En los procedimientos se deben incluir todos los lineamientos que regulen la actuación de los participantes al momento de ejecutar sus actividades y a esto se le denomina **NORMAS DE OPERACIÓN**, la cual se divide en reglas y políticas.

**Reglas:** Estas son un conjunto de disposiciones o lineamientos de observancias que precisan la formas de operación de actividades, con el propósito de lograr al cien por ciento los niveles de eficiencia, eficacia, transparencia y equidad y su característica principal es ser rígida en su aplicación.

**Políticas:** Es un marco con uso de referente que nos lleva a la toma de decisiones, con la delimitación de hasta dónde se puede o se deben ejecutar las actividades ya escritas en un procedimiento

## LA IMPORTANCIA DE LAS NORMAS O REGLAS DE OPERACIÓN

Las reglas o normas de operación de un procedimiento o proceso es el instrumento principal, en el que se establecen los objetivos que nos brindan, los requisitos para obtener un producto o servicio de calidad, los alcances y las formas de gestión.

Las normas o reglas de operación son importantes ya que hacen explícitas lo que son las lógicas de intervención y resultados que se pretenden alcanzar en el proceso o procedimiento para obtener óptimos resultados.

# ¿PARA QUÉ ME SIRVE EL CONOCER LAS REGLAS O NORMAS DE OPERACIÓN?

- Saber quién es la persona en recibir el apoyo, conocer los apoyos específicos que ofrecen los programas.
- Para saber cómo pueden contribuir en el desarrollo de las partes interesadas.

## RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE SUS NORMAS DE OPERACIÓN

- Deben de ser claras para poder entender el cómo llevar a cabo la ejecución de un procedimiento.
- Deben de ser redactadas en tiempo presente y futuro, preferentemente en tiempo futuro.
- Estas deben de ser redactadas de manera congruente para que el personal conozca sus responsabilidades y se eviten los desvíos al momento de ejecutarlas.



# 5 DIAGRAMAS DE FLUJO

---

**¿Qué es un Diagrama de Flujo?** Es un diagrama que representa de manera gráfica un proceso, sistema o algoritmo informático. Este se usa en numerosos campos para poder planificar, estudiar, mejorar, comunicar y documentar procesos que suelen ser complejos en diagramas claros y fáciles de comprender y para este se usa la simbología ANSI (American National Standards Institute).

Existen cuatro tipos de Diagramas de Flujo:

1. **Horizontal:** Va de izquierda a derecha según el orden de la lectura
2. **Vertical:** Este viene de arriba hacia abajo en forma de lista
3. **Panorámico:** Este permite ver el proceso completo en una hoja, usando los dos modelos anteriores
4. **Arquitectónico:** El cual nos ayuda a representar un itinerario de trabajo o un área de trabajo

## REGLAS PARA LA ELABORACIÓN DE UN DIAGRAMA DE FLUJO

- Para que el diagrama tenga sentido, este debe de partir de un punto de inicio y debe ser guiado hacia un punto final
- Respetar la simbología del Diagrama de Flujo
- Las Líneas de flujo no deben de cruzarse, ya que, si pasa eso, ese diagrama está mal elaborado, así sea que la simbología esté bien usada
- Analizar bien la información recopilada, para determinar si es conveniente que se represente en un solo diagrama.

# 6 SIMBOLOGÍA ANSI (AMERICAN NATIONAL STANDARD INSTITUTE)

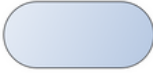


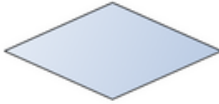



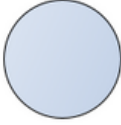
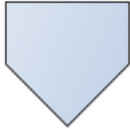
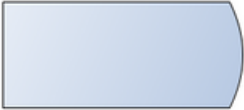
---

Existen dos normas de diagramación para los diagramas de flujo, las cuales son conocidas con los nombres de: norma ASME y norma ANSI.

**La American Society of Mechanical of Engineers (ASME)** Ha desarrollado signos convencionales; a pesar de la amplia aceptación que ha tenido esta simbología, en el trabajo de diagramación administrativa es limitada, ya que no han surgido algún símbolo convencional que satisfaga mejor todas las necesidades.

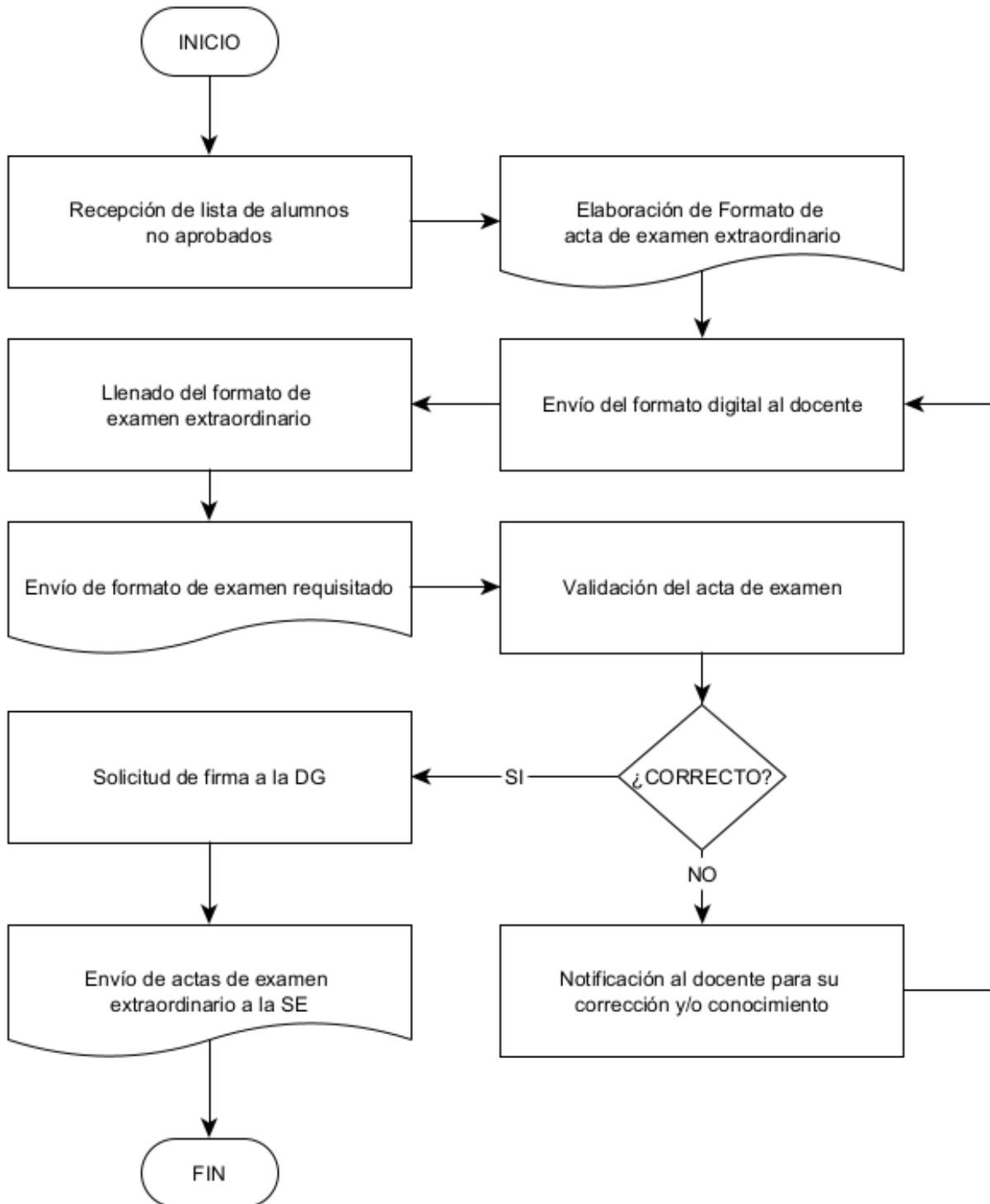
**American National Standards Institute (ANSI)** Ha desarrollado una simbología para que sea empleada en el procedimiento electrónico de datos con propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa.

# 7 SIMBOLOGÍA

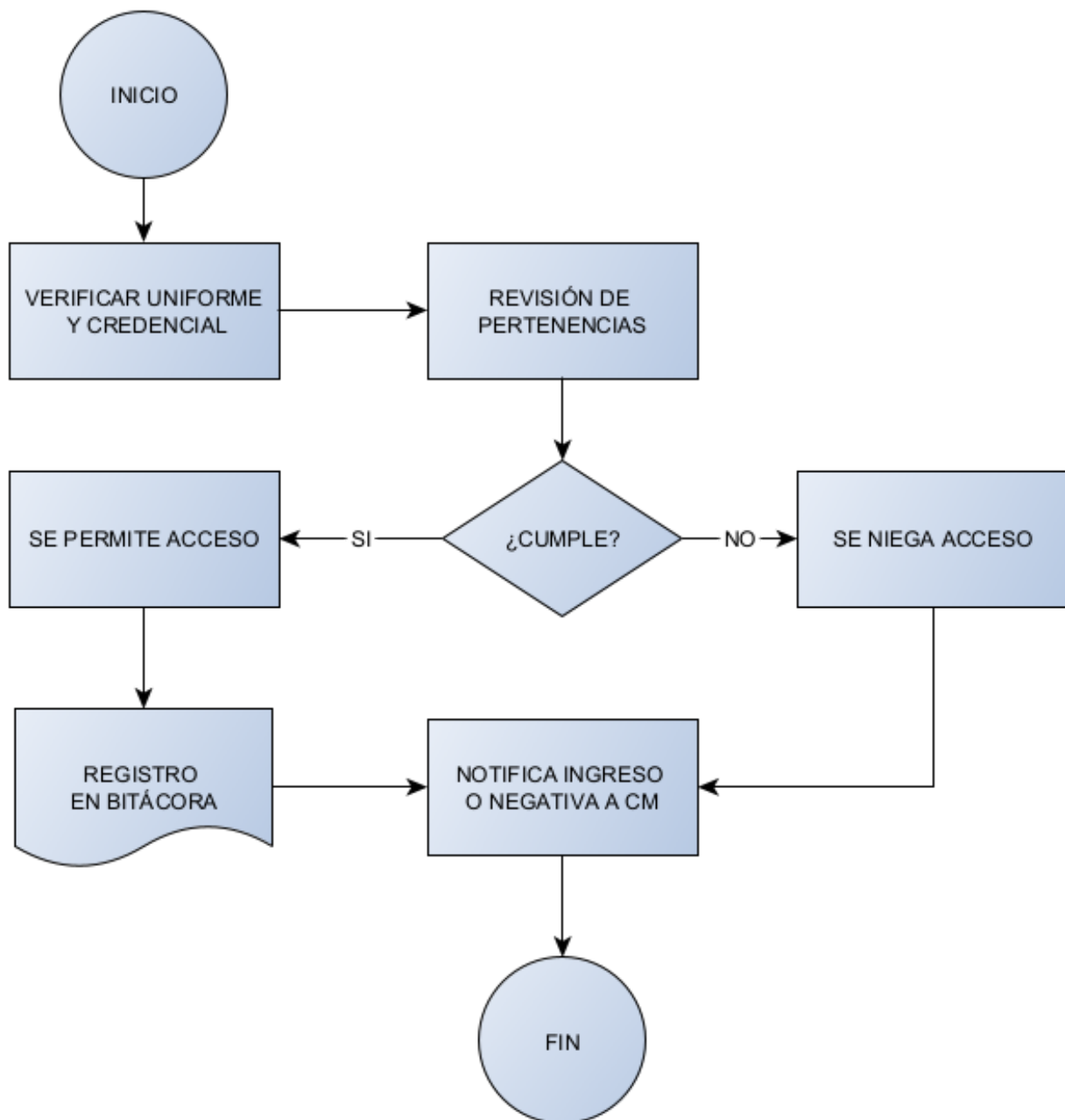
NOMBRE	SÍMBOLO	FUNCIÓN
INICIO/FINAL		Indica el inicio y el final de un proceso
PROCESO		Representa la actividad llevada a cabo durante el proceso
ENTRADA/SALIDA		Representa la información que entra o sale del sistema en forma de datos
DECISIÓN		Indica un punto de toma de decisiones con base a los valores <b>verdadero y falso</b>
LÍNEA DE FLUJO		Indica el orden y sentido del flujo del proceso
DOCUMENTO		Indica los documentos utilizados en el proceso
BASE DE DATOS		Representa la grabación de datos
CONECTOR INTERNO Y EXTERNO	<p>INTERNO                      EXTERNO</p>  	El interno indica el enlace de dos partes de un diagrama dentro de la misma página y el externo hace lo mismo, pero con un enlace en diferente página
RETRASO		Representa el retraso o cuello de botella para iniciar el siguiente proceso, tarea o actividad

# 8

## EJEMPLO: PROCEDIMIENTO NOTIFICACIÓN DE ALUMNOS REPROBADOS



# EJEMPLO: PROCEDIMIENTO INGRESO DE PERSONAL A LA EMPRESA



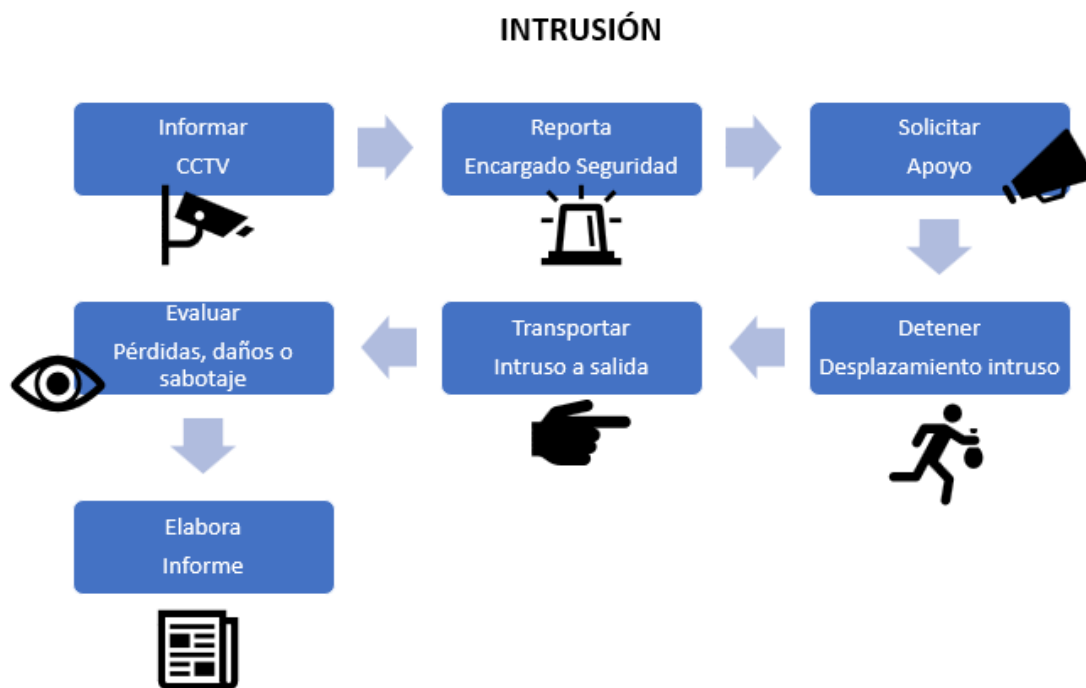
# 9 ANEXOS

---

Es el apartado donde se incluyen los instructivos de llenado, los machotes que se utilizaran para la ejecución de algún procedimiento y las formas.




- **INSTRUCTIVO DE LLENADO:** Es una guía que explica detalladamente cómo se deben llenar los espacios en blanco.
- **MACHOTE:** Es un escrito que es utilizado como modelo, que representa las características de la estructuración y el contenido de datos fijos y variables en el documento.
- **FORMATO:** Es la pieza de papel impreso el cual contiene tanto los espacios en blanco como los datos fijos.

# EJEMPLO: INSTRUCTIVO "PROTOCOLO DE ACTUACIÓN"



# EJEMPLO: FORMATO "REPORTE DE NOVEDADES"

MEIOS DE REGISTRO		
FORMATO XXXXX		
Folio	No. Revisión	Fecha
XXXX	00	DD/MM/AAAA
Vigencia	Dirección o Departamento de Emisión	
DD/MM/AAAA	XXXX	

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Coordinador de Seguridad	 Responsable del servicio de seguridad	 Responsable de la unidad de negocios



Consultoría

# MANUAL

---

## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

**MXE**

ESTRATEGIA



<https://mxestrategia.com>