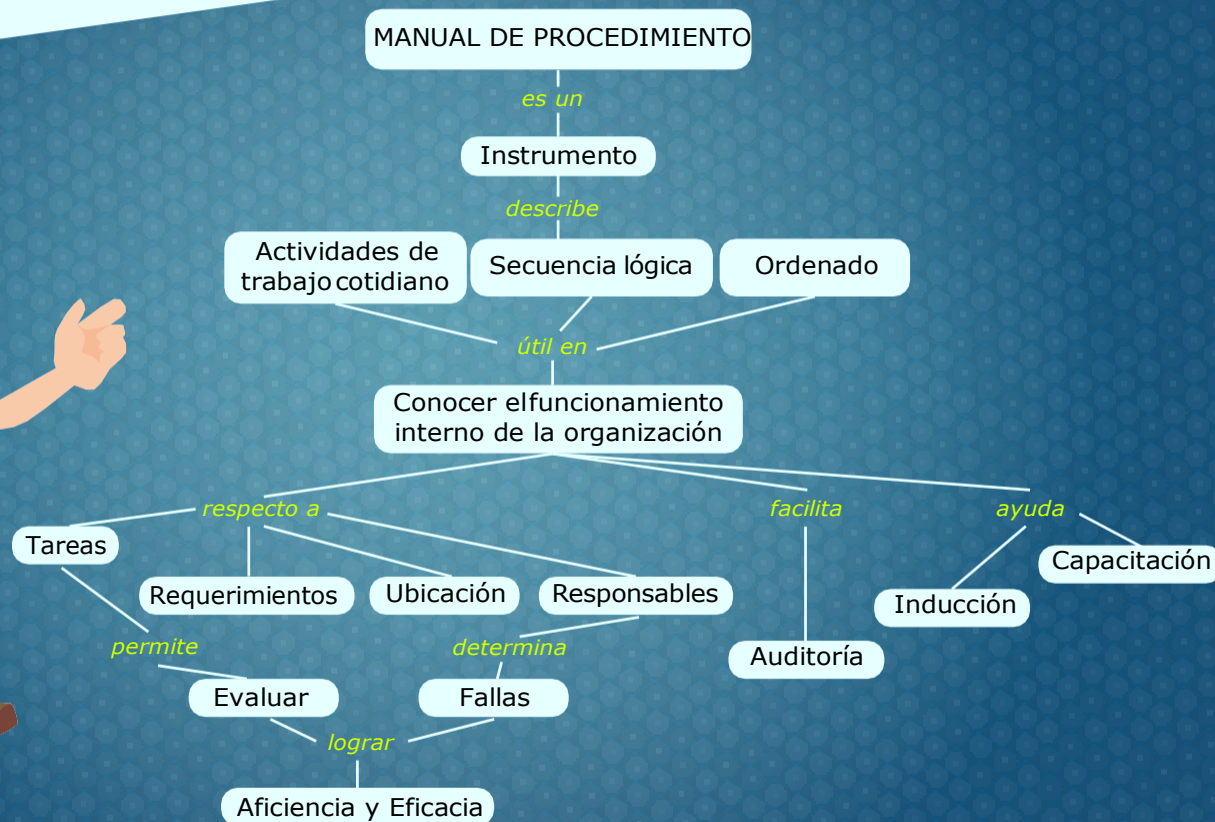


MANUAL DE PROCEDIMIENTO



MANUAL DE PROCEDIMIENTO



1. INTRODUCCIÓN

Un manual de procedimiento es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.



Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación, control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

2. CONCEPTOS BÁSICOS



Manual: Un manual es un conjunto de documentos, que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlos, señala en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Manual de procedimiento: Es el instrumento administrativo que apoya la realización del quehacer institucional cotidiano, contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en las unidades administrativas mediante una secuencia lógica y ordenada de las mismas.

Procedimiento: Presentación por escrito, que narra una serie de actividades relacionadas entre sí y ordenadas cronológicamente, que muestran la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado, explicando de manera clara y precisa en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué y cuánto tiempo se hacen, señalando además, los responsables de llevarlas a cabo.

Actividad: Es el conjunto de operaciones afines y sucesivas que son ejecutadas por una unidad responsable para la realización de un trabajo determinado.

Operación: Cada una de las acciones físicas o mentales necesarias para ejecutar una actividad o labor determinada.

Unidad Responsable: Es el individuo, puesto o unidad administrativa que participa en las actividades descritas en los procedimientos.

3. UTILIDAD

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal, que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores. Facilita las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.



4. CONFORMACIÓN DEL MANUAL

a) Identificación

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guion o diagonal.

b) Índice o contenido

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

c) Prólogo y/o Introducción

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

d) Objetivos del procedimiento

Explicación del propósito que se pretende cumplir con el procedimiento. Los

objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoria; facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales

e) Áreas de aplicación y/o alcance del procedimiento

Esfera de acción que cubre el procedimiento. El procedimiento debe ser clasificado, atendiendo al ámbito de aplicación y sus alcances, en procedimiento macro y procedimiento sectorial.

f) Responsables

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en el procedimiento en cualquiera de sus fases.

g) Políticas o normas de operación

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos. Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal a efecto de que este no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

h) Conceptos

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

i) Procedimiento

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse a la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.














j) Formulario de impresos

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

k) Diagramas de Flujo

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

Para la representación gráfica de la secuencia de los procedimientos o actividades que conforman el manual se utilizará los siguientes signos universales.

	Inicio o fin	Iniciación o terminación del procedimiento al interior del símbolo.
	Empleado responsable - dependencia	En la parte Superior nombre del cargo del responsable de la ejecución de la actividad, en la parte inferior el nombre de la dependencia a que pertenece.
	Descripción de la actividad	Se describe en forma literal la operación a ejecutar.
	Decisión	Pregunta breve sobre la cual se toma alguna decisión.
	Archivo	Archivo del documento.
	Conector de actividades	Indicando dentro del procedimiento el paso siguiente a una operación. (lleva en el interior la letra de la actividad).
	Conector de fin de página	Utilizado para indicar que el procedimiento continúa en la página siguiente.
	Flecha indicadora de frecuencia	Flecha utilizada para indicar la continuidad de las actividades dentro del procedimiento.
	Documento	Para indicar por ejemplo un pedido, requisición, factura, recibo, comprobante, correspondencia, etc.
	Bloque documentos	Para indicar copias múltiples.
	Remisión a otro procedimiento	Lleva el código del procedimiento a seguir.
	Cinta magnética	Utilizado cuando se genera un documento en disco blando (diskette).
	Tira de sumadora	Información que genera una sumadora como parte de un proceso.

6. GLOSARIO

Acción: Se aplica para establecer divisiones de trabajo o para distinguir o diferenciar actos especializados.

Auditoría: Técnica que tiene como objeto la comprobación, modificación y evaluación de actividades, mediante la investigación u observación de hechos y registros. Frecuentemente va acompañada de un adjetivo o de una frase descriptiva que indica el propósito y tipo de auditoría.

Eficacia: Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad, las metas y objetivos establecidos.

Eficiencia: Es el logro de los objetivos al menor costo.

Instructivo: Documento que contiene lineamientos específicos para realizar una o más actividades.

Lineamiento: Directriz que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse las actividades así como las características generales que éstas deberán tener.

Método: Es la manera que se adopta para llevar a cabo un procedimiento, a fin de obtener la mayor eficiencia posible para su ejecución.

Metodología: Disposición lógica de los pasos tendientes a conocer y resolver problemas administrativos por medio de un análisis ordenado.

Técnica: Procesamiento que la investigación científica o la experiencia han comprobado que es eficaz para alcanzar determinado propósito.

7. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín (1999). Organización de empresas, Análisis Diseño y Estructura. México, FCA, UNAM. MCGRAW-HILL.

Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín (1999). "Manuales Administrativos: guía para su elaboración". México, FCA - UNAM.

Gómez Ceja (1997). Sistemas administrativos. México. MCGRAW-HILL.

8. CONTROL DE DOCUMENTO

OBJETO DE APRENDIZAJE	Procesos de soporte técnico para el mantenimiento de equipos de cómputo
Desarrollador de contenido Experto temático	Joselin Sanabria
Asesor Pedagógico	Rafael Neftalí Lizcano Reyes Claudia Milena Hernandez Naranjo
Productor Multimedia	Luis Fernando Botero Mendoza Victor Hugo Tabares Carreño
Programadores	Daniel Martínez Díaz
Líder Expertos Temáticos	Joselin Sanabria
Líder Línea de Producción	Santiago Lozada Garces

Este material puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismos términos de licencia que el trabajo original.



Creative Commons