# UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

# INSTRUCTIVO PARA ELABORAR MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

**Elaborado Por:**
**División de Desarrollo Organizacional**
**(Para fines didácticos)**

**Guatemala, enero de 2011**

# ÍNDICE

**INTRODUCCIÓN** ..... i
**OBJETIVOS** ..... 1
**INSTRUCCIONES MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS** ..... 2
**CONTENIDO** ..... 3
**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS** ..... 3
1) Índice ..... 3
2) Introducción ..... 3
3) Autorización ..... 3
4) Objetivos generales del Manual ..... 3
5) Normas de aplicación general ..... 3
6) Disposiciones legales ..... 4
7) El (los) Procedimiento (s) de Unidad ..... 4
*7.1 Título o Denominación* ..... 4
*7.2 Normas específicas* ..... 4
*7.3 Formularios* ..... 4
*7.4 Descripción del Procedimiento (s)* ..... 4
*7.5 Diagramas de Flujo o Flujogramas* ..... 5
8) Formas o formularios ..... 8
9) Anexos ..... 9
10) Glosario ..... 9
**ANEXOS** ..... 10

# INTRODUCCIÓN

El manual de normas y procedimientos es un documento de mucha importancia ya que registra y transmite sin distorsiones, información básica referente a las unidades; facilitando la actuación del recurso humano que colabora en la consecución de los objetivos propuestos y del desarrollo de las funciones dentro del marco normativo y legal establecido. Un procedimiento permite uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su duplicidad. Su utilidad es múltiple, en virtud de ser un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno referente a descripción de tareas, ubicación y puestos responsables, por lo que se considera urgente que la Universidad cuente con esta útil herramienta.

Tomando en cuenta lo anterior, la División de Desarrollo Organizacional contempló dentro de la planificación del presente año, la estructuración del Manual de Normas y Procedimientos en las dependencias académicas y administrativas de la Universidad con la participación de personal enlace, actividad que inicia con la elaboración de un instructivo y realización de un taller, el cual tiene como objetivo primordial proporcionar una guía para la elaboración de los procedimientos de carácter general interno de las unidades de la Universidad, así como proporcionar información detallada del contenido del Manual de Normas y Procedimientos al personal enlace por lo que se hizo necesario estructurarlo de manera lógica y secuencial para que su aplicación sea acorde a las características y necesidades que la universidad demanda.

El presente instructivo contiene lineamientos básicos relacionados con la recopilación, procesamiento y presentación de información acerca de autorizaciones, objetivos y normas de aplicación general, disposiciones legales, así como información sobre el contenido de los procedimientos y sus elementos (definición, objetivos, normas específicas, descripción del procedimiento y diagrama de flujo), así como los anexos que se consideran pertinentes.

# OBJETIVOS

Este instructivo tiene como objetivos, los siguientes:

1. Orientar al personal enlace de las unidades académicas y administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en la elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos, de conformidad a las especificaciones técnicas proporcionadas por la División de Desarrollo Organizacional.
2. Facilitar a las unidades académicas y administrativas la recopilación, revisión, procesamiento y presentación de la información que debe contener un Manual de Normas y Procedimientos.
3. Orientar a las unidades académicas y administrativas en el trámite para la aprobación o sanción de los Manuales de Normas y Procedimientos y su proceso de actualización.

# INSTRUCCIONES MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Las unidades académicas y administrativas, para la estructuración de su respectivo Manual de Normas y Procedimientos, en cuanto a su contenido, deberán tomar en cuenta las instrucciones siguientes:

**Aspectos Generales**

- **Carátula:** Tamaño carta, márgenes izquierdo 2.5 cms. y derecho 1.5 cms., centrar en el margen superior el nombre de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el centro de la hoja ubicar el escudo oficial de la Universidad, en la parte inferior del escudo, consignar el título. Ejemplo: **Manual de Normas y Procedimientos de División de Desarrollo Organizacional.** En el margen indicar la instancia que aprueba el Manual, el número de acuerdo o punto de acta que lo formaliza, número de revisión o actualización (si fuera el caso) y al final, centrar la fecha de su elaboración.

- **Contraportada:** En este apartado se ubicara el directorio, en el caso de las *unidades académicas*: anotar nombre y cargo del Rector y Secretario General, miembros de Junta Directiva o Consejo Directivo, Decano o Director, Secretario de Facultad, Escuela o Centro Regional; para *unidades administrativas*: nombre y cargo de Rector, Secretario General, Directores Generales. Se dará créditos a quienes contribuyeron en la elaboración del documento, dejando evidencia del apoyo y asesoría de la División de Desarrollo Organizacional.

**Aspectos Específicos**

- **Inventario de Procedimientos:** La Jefatura de cada unidad académica y/o administrativa de la Universidad, como primer paso deberá realizar inventario de los procedimientos que llevan a cabo para desarrollar las funciones y atribuciones que le fueron encomendadas, para ello hará uso del formulario respectivo. **(Ver Anexo I)**.

- **Elaboración de Procedimientos:** La Jefatura de cada unidad académica y/o administrativa de la Universidad, designará al personal enlace para que elabore el Manual de Normas y Procedimientos, para lo cual aplicará las técnicas, metodologías, y programas de cómputo recomendados por parte de la División de Desarrollo Organizacional.

- **Revisión y Validación:** El Manual de Normas y Procedimientos será revisado y validado mediante firma y sello de Jefatura de la unidad académica y/o administrativa de la Universidad (Ver Anexo IV), previo a emitir el Dictamen de la DDO y el Acuerdo o Punto de Acta correspondiente.

- **Asesoría y Seguimiento:** La División de Desarrollo Organizacional brindará asesoría técnica, facilitación y acompañamiento para la estructuración, elaboración y actualización del Manual de Normas y Procedimientos de cada unidad académica y/o administrativa de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

# CONTENIDO
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1) **Índice**

Listado de las partes del Manual en forma ordenada y clasificada por número de página.

**2) Introducción**

Es la parte del Manual que narra o describe su contenido, que prepara al lector para comprender la razón de su aplicación; indica de manera sintetizada, de qué partes se compone el documento y cómo se debe leer para después aplicarlo; contiene además, los antecedentes breves de la situación administrativa de la Universidad y para qué se establece el Manual; a través de un mensaje lacónico a los usuarios, señala los alcances del documento o lo que se pretende lograr con el mismo, incluye también, un breve agradecimiento en el que se indica la colaboración y espontaneidad que presentaron quienes participaron en la elaboración y puesta en práctica del documento.

**3) Autorización**

Es la sanción para la aplicación o uso del Manual de Normas y Procedimientos, se efectúa mediante la emisión de punto de acta o acuerdo de autoridad competente, del cual debe adjuntarse copia en el manual. En el caso de las unidades académicas corresponde a la Junta o Consejo Directivo, y en el de las unidades administrativas corresponde al Rector, dependiendo de la dependencia que corresponde el Manual. El punto de acta o acuerdo debe indicar la fecha de vigencia del Manual.

**4) Objetivos generales del Manual**

Es la descripción en forma clara y concreta del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

**5) Normas de aplicación general**

Es la descripción de los lineamientos que rigen o guían la conducta del ejecutor (unidad, puesto, etc.) para su actuación externa e interna en la realización de las actividades que integran un procedimiento.

6) **Disposiciones legales**

En éste apartado se menciona el marco legal que se relaciona con el Manual que se está elaborando, si se considera necesario se pueden citar artículos que sean importantes.

## 7) El (los) Procedimiento (s) de Unidad

A continuación se conceptualizan, en el orden específico en que deben detallarse dentro de cada procedimiento, los elementos que lo conforman:

### *7.1 Título o Denominación*

Es señalar en términos sencillos y claros “qué es” el procedimiento que se está detallando. Es decir el Título que se le va a dar.

### *7.2 Normas específicas*

Es la descripción de todas las disposiciones de carácter específico y explicativo, que aseguran una conducta o comportamiento uniforme de las personas que participan en un procedimiento. Se describen con carácter imperativo. (Enumerarlas con literales)

### *7.3 Formularios*

En este apartado se deben incluir los nombres de los formularios que intervienen en el procedimiento.

### *7.4 Descripción del Procedimiento (s)*

Describe las operaciones o actividades en forma ordenada cronológica y secuencial que a cada puesto de trabajo le compete ejecutar y “cómo” las debe ir ejecutando (texto).

Deber redactarse en forma clara sin palabras rebuscadas, en un estilo sencillo y agradable, debe ser formal sin ser complejo, debe redactarse en forma impersonal (tercera persona).

Se sugiere la siguiente metodología para la descripción de cada procedimiento.

a) Detectar cuál es el puesto y dependencia que le corresponde iniciar el procedimiento y cuál es el paso o actividad final donde concluye el procedimiento.
b) Determinar las actividades que le corresponde realizar a cada puesto o unidad académica y/o administrativa en el procedimiento que se quiere describir.

c) Describir las actividades por puesto o unidad académica y/o administrativa.
d) Redactar los procedimientos en forma clara, concisa, objetiva y con narración comprensible, de acuerdo a las normas tanto generales como específicas que contenga el Manual y que sean típicas para cada procedimiento.
e) Utilizar formatos previamente establecidos **(Ver Anexo II)**

### *7.5 Diagramas de Flujo o Flujogramas*

Para diagramar procedimientos existen dos formas: a través de los flujogramas o diagramas de flujo y del diagrama de proceso. Para efectos de realizar el manual deberán de utilizar la técnica de diagramas de flujo. **(Ver Anexo III)**

***Los diagramas de flujo o flujogramas:***

Es el esquema, dibujo o diseño de figuras geométricas que representan los pasos o actividades que se realizan en un procedimiento o en alguna parte de él, para indicar al lector la secuencia lógica del recorrido de las formas o formularios utilizados.

Los flujogramas se pueden ubicar antes o después de cada procedimiento para visualizar el recorrido de pasos y actividades, además de los responsables de su realización. La representación gráfica; identifica la lógica del procedimiento y en la mayoría de los casos, difícilmente coincidirá con los pasos de la descripción, pues ésta (la gráfica), simplifica el entendimiento de lo descrito. Este tipo de diagramas se denominan administrativos y se relacionan con los que se utilizan para el procesamiento de datos y existen los figurativos para las personas que no denominan los esquemas a través de figuras geométricas y puede utilizarse cualquier diagrama que ilustre el texto que permita la comprensión del procedimiento.

***Simbología de Diagramas***

Los símbolos son una especie de lenguaje convencional con los que se designan o representan ideas, conceptos, acciones, etc., de allí el hecho de que exista diversidad de simbologías para representar los flujogramas. Se utiliza la simbología convencional y fue tomada de la Norma ANSI para elaborar Diagramas de Flujo Administrativos[1], la que se representa de la siguiente manera:

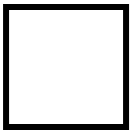
[1] Libro: Organización de Empresas, Análisis, diseño y estructura. Enrique Benjamín Franklin. Pág. 194

**7.1.1** El inicio y final de un procedimiento, se representa por medio de la figura elíptica:

**7.1.2** Las operaciones del procedimiento, por medio de un rectángulo:

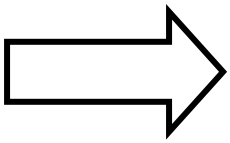
Una operación ocurre, cuando se prepara información, firma de un documento, se llena un formato, se maneja una máquina, se recolecta datos, se escribe un informe, etc.; es decir, hay acción, se invierte esfuerzo físico y mental.

**7.1.3** Las inspecciones, revisiones o verificación, por medio de un cuadrado:



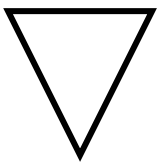
Una inspección ocurre cuando, se examina y/o comprueba “algo” del trabajo ejecutado; antes de autorizar.

**7.1.4** Las transportaciones o traslados, tanto de un documento como el paso de una actividad de un puesto a otro, se representan por medio de una flecha:

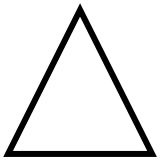


**7.1.5** Los archivos definitivos de papelería y/o formularios, se representan por medio de un triángulo invertido.

El símbolo del triángulo invertido, representa el archivo definitivo y, aparece, cuando se guarda algo (un papel, formulario, o una fase del procedimiento se frena) o detiene totalmente.

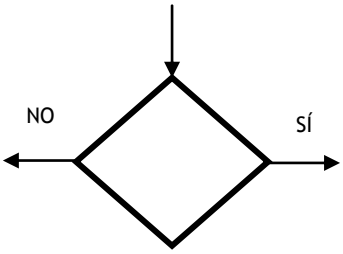


**7.1.6** Los archivos temporales, se representan por medio de un triángulo normal.



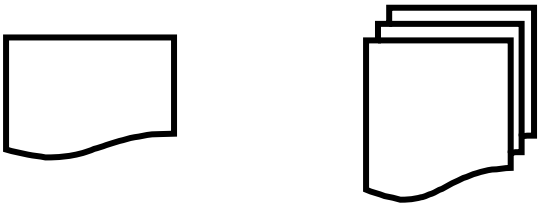
El triángulo representa lo temporal, cuando una fase del procedimiento se detiene y posteriormente será utilizada en otra acción o actividad.

**7.1.7** Una decisión – alternativa a tomarse en un procedimiento, se representa por medio de un rombo:

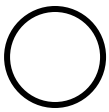



Al representar la decisión por medio del rombo, hay que tener presente que, a la derecha del mismo se coloca la acción positiva y, hacia la izquierda, la negativa.

**7.1.8** La utilización de documentos, libros, folletos, formularios y hojas, se representan por medio de la siguientes figuras:

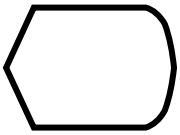


**7.1.9** Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo, se representa por medio de la siguiente figura:



**7.1.10** Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo, se representa por medio de la siguiente figura:

**7.1.11** Transferencia:



Éste símbolo se utiliza cuando en el flujo del proceso o sistema interviene otra Sección o Departamento que no sea el estudiado, siempre y cuando nos interesen los paso o trámites que se realizan en ese lugar y que puedan significar una demora.

**7.1.12** Conector Dinámico: Establece de forma automática la ruta entre las formas y/o símbolos.

**7.1.13** Conector de Línea: Conecta los procesos en el diagrama, mediante líneas rectas.

## 8) Formas o formularios

Son todos los documentos impresos que se utilizan dentro de un procedimiento, como medios de respaldo para autorizar, conservar y/o registrar una acción determinada. En este apartado se incluirá copias de los mismos.

## 9) Anexos

En este apartado se incluirán documentos, gráficas, imágenes y otros que se consideren pertinentes y que son necesarios para comprender y/o ampliar cada procedimiento y que forman parte del mismo.

## 10) Glosario

Esta es una de las partes que contiene el Manual de Normas y Procedimientos, y que contiene el conjunto de palabras que se utilizan y que en determinado momento pueden causar confusión en su empleo, para ello, es importante incluir la explicación de su uso y significado.

# ANEXOS

# ANEXO I

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**
**DIVISIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**FORMA MNP 001**

## FORMULARIO PARA INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

**Objetivo:** El presente formulario tiene como finalidad recopilar información sobre los principales procedimientos que se realizan en cada unidad de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

**Instrucciones:** Debe denominar y/o dar el título de cada procedimiento que se ejecuta en el desempeño de sus funciones y/o atribuciones. Deberá ser llenado a máquina y/o letra de molde legible. Cualquier información adicional que requiera, deberá comunicarse a la División de Desarrollo Organizacional, en el Edificio de Recursos Educativos, 1er. Nivel Ciudad Universitaria, zona 12, telefax 24187920 o al correo electrónico ddo@usac.edu.gt

**Información General**

Lugar y fecha: _____

Nombre de Jefe (a): _____

Unidad: _____

**Información Específica**

Título o Denominación de los Procedimientos

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

# ANEXO II

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**
**DIVISIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**FORMA MNP 002**

## FORMULARIO PARA DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

**Objetivo:** El presente formulario tiene como finalidad recopilar información sobre los principales procedimientos que se realizan en su unidad para el desempeño de sus atribuciones.

**Instrucciones:** Deben describir con detalle el proceso completo que ejecutan en el desempeño de sus atribuciones. Si utiliza forma (s), debe indicar el nombre de la misma e incluir una copia. Deberá ser llenado a máquina y/o letra de molde legible. Cualquier información adicional que requiera, deberá comunicarse a la División de Desarrollo Organizacional, en el Edificio de Recursos Educativos, 1er. Nivel Ciudad Universitaria, zona 12, telefax 24187920 o al correo electrónico ddo@usac.edu.gt

**Información General**

Lugar y fecha: _____

Unidad: _____

**Información Específica**

Título del Procedimiento: _____

Norma (s) del procedimiento: _____
_____
_____
_____

Formularios (s) del procedimiento: _____
_____
_____
_____

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre de la Unidad: | | | |
| Título del Procedimiento: | | | |
| Hoja No. ___ de___ | | No. de Formularios: | |
| Inicia: | | Termina: | |
| **Unidad** | **Puesto Responsable** | **Paso No.** | **Actividad** |
| | | **1** | |
| | | **2** | |
| | | **3** | |
| | | **4** | |
| | | **5** | |
| | | **6** | |

| Nombre de la Unidad: | | | Hoja No. ___ de___ |
|---|---|---|---|
| Título del Procedimiento: | | | |
| **Unidad** | **Puesto Responsable** | **Paso No.** | **Actividad** |
| | | **7** | |
| | | **8** | |
| | | **9** | |
| | | **10** | |
| | | **11** | |

# ANEXO III

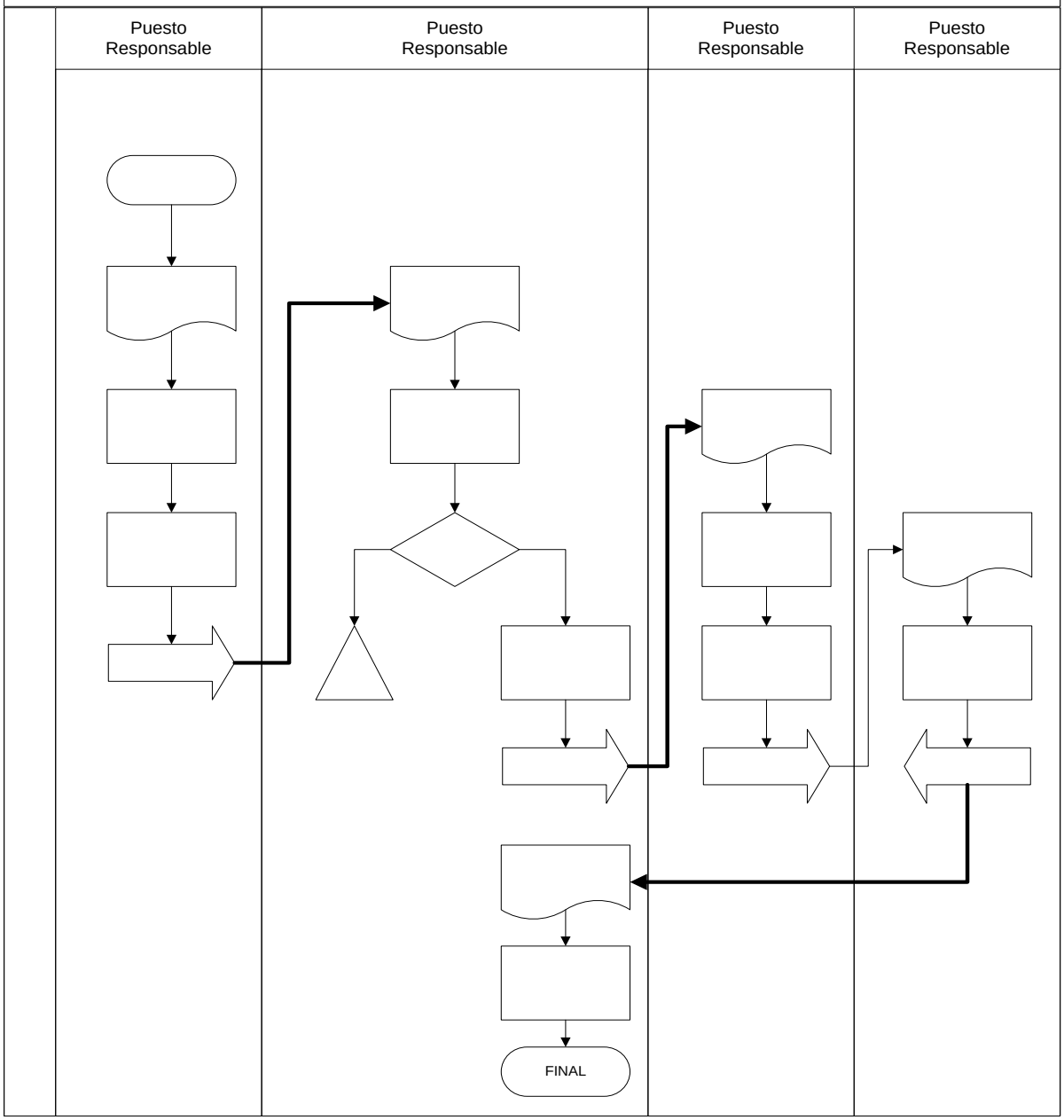
## Ejemplo de Diagrama de Flujo

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Nombre de la Unidad :

Título del Procedimiento:

Elaborado por: Página 1 de 1



# ANEXO IV

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**
**DIVISIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**FORM. DDO-018**

## FORMATO PARA VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN AUTORIDADES SUPERIORES

**Por este medio, en calidad de**

_____

**De la Unidad Académica o Administrativa**

_____

***CERTIFICO*** que he revisado la información contenida en el Manual de _____ _____, el cual cumple con los requisitos estipulados en el Instructivo correspondiente, estructurado por la División de Desarrollo Organizacional. En razón de lo cual, ***AUTORIZO*** El Manual y lo remito a la División de Desarrollo Organizacional para su revisión y dictamen correspondiente.

_____
(Nombre Decano, Director o Jefe de la Unidad Académica o Administrativa)

_____
(Puesto)

(f) _____ (sello) _____

Fecha _____