

Elementos de un Manual Procedimientos

Los elementos de un manual de procedimientos son los siguientes:

A) IDENTIFICACIÓN

Este instrumento debe incluir la siguiente información:

Logotipo de la empresa.

Nombre oficial de la empresa.

Denominación y extensión. De pertenecer a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.

Lugar y fecha de realización.

Número de revisión (en su caso).

Unidades responsables de su preparación, revisión y/o autorización.

Clave de la forma. En primer término, las siglas de la institución, 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

Vínculo de los capítulos y páginas correspondientes que son parte del documento.

C) PRÓLOGO Y/O INTRODUCCIÓN

Muestra referente al documento, su contenido, propósito, áreas de aplicación e importancia de su revisión y modernización. Puede incluir un mensaje de la máxima jerarquía de las áreas comprendidas en el manual.

D) OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Aclaración del fin que se pretende alcanzar con los procedimientos. Los objetivos son unificar y controlar el desempeño de las rutinas de trabajo y proteger que sean modificadas arbitrariamente; reducir la responsabilidad por fallas o errores; simplificar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su inspección; que tanto el personal como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; disminuir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

Elementos de un Manual Procedimientos

E) ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS

Círculo de acción que envuelve los procedimientos. Internamente en la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al terreno de aplicación y a sus alcances, en: procedimientos macro administrativos y procedimientos meso administrativos o sectoriales.

F) RESPONSABLES

Áreas administrativas o puestos que actúan en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

G) POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de operación que se determinan de manera explícita para agilizar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Por otra parte, deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen ocurrir en la operación de los procedimientos. A continuación, se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su diseño:

Se definirán específicamente las políticas y/o normas que encierra el marco general de acción del personal, a consecuencia 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 la práctica misma.

Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos más altos.

H) CONCEPTO (S)

Palabras o términos de naturaleza técnica que se utilizan en el procedimiento, las cuales, por su sentido o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más comprensible al interesado la consulta del manual.

Elementos de un Manual Procedimientos

I) PROCEDIMIENTO (descripción de las operaciones).

Manifestación por escrito, en modo narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se ejecutan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, marcando a los responsables de llevarlas a término.

Cuando la descripción del procedimiento es general, y por ende comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una definición detallada intrínsecamente de una unidad administrativa, tiene que indicarse el cargo responsable de cada operación. Es oportuno codificar las operaciones para facilitar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

J) FORMULARIO DE IMPRESOS.

Formas impresas que se manejan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la explicación de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia concreta de estas, utilizando para ello números indicadores que permitan asociarlas en modo concreto. Asimismo, se pueden añadir instructivos para su llenado.

K) DIAGRAMAS DE FLUJO.

Forma gráfica del proceso en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se exponen las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que actúan (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Por otra parte, suelen hacer alusión del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados de manera sencilla y comprensible en el manual, brindan una explicación clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es recomendable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

Elementos de un Manual Procedimientos

L) GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Diccionario de conceptos de atributo técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de soporte para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos.

Referencia:

GESTIOPOLIS CONTROL manual de procedimientos recuperado del día 15 febrero 2019 Accedido a partir de:
<https://www.gestiopolis.com/creacion-de-un-manual-de-procedimientos>