

Metodología para realizar el Manual de Normas y Procedimientos

Planeación del estudio

Investigación de la situación actual

Análisis y crítica de la información

Diseño descriptivo y gráfico de procedimientos

Estructura de Manual de Normas y Procedimientos

Portada

Contenido

Objetivo

Alcance

Base legal

Normas generales y/o específicas

Procedimientos

Flujogramas

Formularios e instructivos

Glosario

Anexos

Estructura de Manual de Normas y Procedimientos

Portada

Contiene los datos de identificación del documento.

- Nombre la organización
- Nombre completo del manual
- Nombre de la unidad coordinadora cuya función básica corresponde a los procedimientos señalados en el manual
- Lugar y fecha de elaboración
- Responsable de su elaboración y aprobación

Contenido:

Presenta de una manera sintética y ordenada los elementos constitutivos del documento o los temas principales que comprende el manual.

Objetivo:

Explicación en forma clara y precisa del propósito que se pretende cumplir con el documento, su formulación puede ajustarse a:

- Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento, contestando las preguntas
 - ¿que se hace? Define el producto
 - ¿para que se hace? Define el proceso
 - ¿para quién se hace? Define el cliente
 - ¿cómo saber su buena ejecución? Define indicadores de evaluación
- La redacción del objetivo debe ser clara, concisa y directa.
- Se iniciará con verbo en infinitivo
- Se describirá, en lo posible en una extensión máxima de 10 líneas
- Se evitará al máximo el uso de adjetivos

Alcance

Se refiera al ámbito de acción del procedimiento, describe la amplitud y límite del proceso. Indica punto de partida y finalización del mismo, se recomienda para su redacción contestar las siguientes preguntas.

- ¿Dónde y cuando comienza el procedimientos? Define punto de partida
- ¿Dónde y cuando termina el procedimiento? Define punto de finalización
- ¿Qué se contempla dentro del procedimiento? Aspectos principales que lo constituyen

Base legal

Especifica los ordenamientos jurídicos administrativos que apoyen el procedimiento, algunos de los lineamientos que deben contemplarse en su elaboración son:

- Se relacionarán los nombre de los principales ordenamientos jurídicos administrativos vigentes, que conformen la base legal
- La relación de los ordenamientos jurídico-administrativo habrá de seguir un orden jerárquico descendiente
 - Constitución
 - Leyes Orgánicas
 - Leyes Ordinarias
 - Decretos
 - Reglamentos
 - Ordenanzas
 - Resoluciones
 - Documentos normativo-administrativo

Normas

Para facilitar las tareas de las unidades que intervienen en el procedimiento, se determinan las normas que deben observarse en el desarrollo del procedimiento. Las normas deben prevenir situaciones que puedan presentarse, es decir, definir expresamente que hacer o a qué lineamientos deben referirse en casos que no se presentan habitualmente.

La aplicación de las normas garantizará una conducta uniforme de los usuarios, así como la medida de realización a que debe llegarse en una actividad específica, bajo determinados métodos y condiciones. Las normas podrán clasificarse en:

- Generales:
 - Define el marco general de actuación del personal, a fin de evitar las fallas en el proceso descrito.
 - Regularán las acciones de requisitos globales que deberán cubrirse para la ejecución de un proceso
- Específicas:
 - Disposiciones técnicas y administrativas del procedimiento.
 - Indicación del sujeto u objeto de la regulación, responsabilidades y disposiciones en el manejo de formularios y generación de registros.
 - Refleja tópicos del procedimiento que no pueden reflejarse en las descripciones narrativa y gráfica del procedimiento

Las normas pueden orientarse hacia definiciones, clasificaciones, procesos técnicos, productos, servicios e instrucciones.

- De procesos: especifican los requerimientos que deben llevar los procesos para establecer su adaptación a su finalidad, indican responsabilidades y definen instrucciones.
- De servicios: Especifican los requerimientos que deben llevar los servicios para establecer su adaptación a su finalidad
- De instrucción: Indica cómo debe realizarse una acción. Describe todo tipo de información que permite evitar riesgo de confusión y generación de fallas.
- Administrativos: Regulan los elementos organizativos y actividades de carácter administrativo, así como los elementos de control interno.
- Técnicos: Regula las actividades de carácter técnico-operativo.
- De clasificación: Describe los criterios utilizados para efectuar las clasificaciones efectuadas dentro de un proceso.
- De producto: Especifican los requerimientos que deben llevar un producto o grupos de productos para establecer su adaptación a su finalidad.

A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- La redacción debe ser clara y concisa, a fin de hacerlos comprensibles para las personas no familiarizadas con el procedimiento. Disponer de una redacción de verbos en infinitivo
- Deberán ser suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores
- Ordenar e identificar con números cardinales progresivos, utilizando sangrías para ordenar las subdivisiones presentadas.

Glosario

Consiste en la definición de los términos de mayor uso dentro del manual, así como de aquellos que no son de fácil interpretación por parte de los usuarios del documento

Anexos

Son fuentes de información que se consideren vitales y necesarios para cumplir adecuadamente con una política, procedimiento o formato.

Formularios e instructivos

Son todas aquellas formas o documentos que se utilizan periódicamente para registrar información y evidencia relacionada con el proceso

Uso de los formularios:

- Recopilar y analizar información
- Solicitar actividades específicas (materiales, documentos, información, etc)
- Obtener aprobaciones y/o autorizaciones
- Servir como base para la innovación y mejora continua

Partes que comprenden los formularios:

1. La identificación: Corresponde al título y código del formulario, así como el N° de la serie en caso de ser prenumerado
2. Instrucciones: Pueden ser de dos tipos, las que indican cómo llenar el formulario y las que indican como distribuirse las copias
3. Introducción: Consiste en los datos que anteceden a la acción, ¿a quien está dirigido?, ¿cuándo? ¿dónde?
4. Cuerpo: Comprende la información concisa de la acción
5. Conclusión: Comprende las firmas, las aprobaciones y los datos finales que le otorgan validez al cuerpo.

Aspectos importantes en el diseño o rediseño de formularios

1. Conocer perfectamente los requisitos de todas las áreas involucradas, para asegurar que a todos les sea útil.
2. Solicitar en todos los cuadros o renglones del formato únicamente información útil y comprensible
3. Evaluar la cantidad de copias

Instructivo del Formulario

Los instructivos son una herramienta útil en la interpretación y registro de los datos, asegurando con ello que la información se ha plasmado en forma exacta y correcta

Los instructivos deben contener:

1. Aspectos Administrativos del formulario: Es la información que resulta útil al momento de implementarlos y reproducirlos como son: Objetivo, presentación, forma de llenado, usuarios, distribución, elaboración.
2. Descripción de cada Campo: la cual consiste en detallar como registrar la información en cada items del formulario.

La presentación del instructivo puede ser:

1. Narrativa: Consiste en incorporar un modelo del formulario con los campos numerados en forma creciente, manteniendo su correspondencia con la documentación.
2. Gráfica: Se basa en reducir el tamaño del formulario e indicar en esa misma página el significado de cada campo

Estos instructivos pueden ubicarse al reverso del formulario ó en una página independiente

Estructura de Manual de Organización

1. Identificación

- ✓ Logotipo de la Organización.
- ✓ Nombre oficial de la organización
- ✓ Título y extensión (general o específico, si es específico o estructurado debe indicarse el nombre de la unidad a que se refiere).
- ✓ Lugar y fecha de elaboración
- ✓ Número de revisión (en su caso)
- ✓ Unidad(es) responsable de su elaboración, revisión y autorización.
- ✓ Clave de la forma.

2. Índice o Contenido

3. Prologo y/o Introducción.

- ✓ Sección donde se explica que es el manual, su estructura, propósito, ámbito de aplicación y la necesidad de mantenerlo vigente.
- ✓ Puede contener un mensaje de alguna autoridad de la empresa, preferiblemente del más alto nivel jerárquico.

4. Antecedentes históricos:

Se indican su origen, evolución y cambios significativos registrados.

5. Legislación o Base Legal

- ✓ Contiene una lista de títulos de los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización de las cuales se derivan sus atribuciones o facultades.
- ✓ Se recomienda seguir el siguiente orden: constitución, tratados, leyes, convenios, reglamentos, decretos, acuerdos y circulares.

6. Atribuciones:

Trascripción textual y completa de las facultades conferidas a la organización, de acuerdo con las disposiciones jurídicas que fundamentan sus actividades, para este efecto debe señalarse el título completo del ordenamiento, capítulo, artículo o inciso (la cita tiene que hacerse entre comillas).

7. Estructura Orgánica:

Descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización en función de sus relaciones de jerarquía. Tiene que concordar con los niveles jerárquicos del organigrama. Se recomienda codificarlo para observar claramente los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia..

Ejemplo:

1.0 Director General

1.0.1 Asesoría

1.0.2 Auditoría Interna

1.1 Gerencia General

Gerente Divisional "A"

Gerente Divisional "B"

8. Organigrama:

Representación gráfica de la estructura orgánica que muestra la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

9. Funciones:

Especificaciones de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarios para cumplir con las atribuciones de la organización.