

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**



**INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES  
DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS UNIDADES ACADÉMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
(Elaborado para fines didácticos)

**Guatemala, noviembre 2022**



## **DIRECTORIO**

M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis  
Rector

Lic. Luis Fernando Cordón Lucero  
Secretario General

M.A. Brenda Asunción Marroquín Miranda  
Directora General de Docencia

Dra. Alice Patricia Burgos Paniagua  
Directora General de Investigación

Inga. Wendy López Dubón  
Directora General de Extensión Universitaria

Dr. Abraham González Lemus  
Director General Financiera

Ing. Luis Pedro Ortiz De León  
Director General de Administración

M.A. Shirley Mireya Samayoa de Conde  
Jefa, División de Desarrollo Organizacional

### **Actualización**

M.A. Ana Alejandrina Marroquín de García  
Inga. Ela Lucinda Maldonado Méndez de Ramos  
Inga. Dulce María Crispin Molina  
Licda. María Andrea García Duarte  
Lic. Frank Emilio Barrios Terreaux  
Lic. Augusto Angelino Gómez y Gómez  
Ing. Walter Aníbal García Pérez  
Ing. Erick Arnoldo Porres De León Regil  
Profesionales de Desarrollo Organizacional

### **Colaboración**

Sra. María Julissa Velásquez Mazariegos

### **División de Desarrollo Organizacional**

Edificio de la Dirección General de Administración, Segundo Nivel, Ala Oeste  
Teléfono: 24187920 y 24187910

Correo electrónico: [ddo@usac.edu.gt](mailto:ddo@usac.edu.gt), [desarrolloorganizacional.usac@gmail.com](mailto:desarrolloorganizacional.usac@gmail.com)

Página Web: [www.ddo.usac.edu.gt](http://www.ddo.usac.edu.gt)

# AUTORIZACIÓN



## *ACUERDO DIGA No. 54-2022*

*El Director General de Administración de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de conformidad con las atribuciones que le confiere el Artículo 11, literal b, Capítulo II, de los Estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Nacional y Autónoma.*

### **CONSIDERANDO:**

*Que con fecha 02 de agosto de 2022 en oficio Ref. DDO-685-2022 la Maestra Shirley Mireya Samayoa de Conde, Jefa de la División de Desarrollo Organizacional solicitó la aprobación a la actualización de a) Instructivo para la Elaboración o Actualización de los Manuales de Organización de las Unidades Académicas y Administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. b) Instructivo para la Elaboración o Actualización de los Manuales de Normas y Procedimientos, de las Unidades Académicas y Administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con fines didácticos.*

### **CONSIDERANDO:**

*Que dichos instructivos son utilizados por parte de las autoridades y personal enlace de las diferentes unidades académicas y administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, como guías para la elaboración de dichos instrumentos administrativos, que además son objeto de verificación por los entes fiscalizadores internos y externos.*

### **CONSIDERANDO:**

*Que la División de Desarrollo Organizacional es la dependencia especializada de la Dirección General de Administración, para realizar los estudios, investigaciones e intervenciones en el ámbito de desarrollo organizacional y proporcionar asesoría técnica, apoyo, acompañamiento, elaboración y actualización de Manuales Administrativos a las Unidades Académicas y Administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.*

### **POR TANTO:**

*Con base en el fundamento legal y considerandos citados:*

**ACUERDA:**

**PRIMERO:** Aprobar la actualización al Instructivo para la Elaboración o Actualización de los Manuales de Organización de las Unidades Académicas y Administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. **SEGUNDO:** Aprobar la actualización al Instructivo para la Elaboración o Actualización de los Manuales de Normas y Procedimientos, de las Unidades Académicas y Administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. **TERCERO:** Encargar a la División de Desarrollo Organizacional revisar periódicamente dichos instructivos y mantenerlos actualizados. **CUARTO:** La actualización a los Instructivos para la elaboración Manuales de Organización y actualización del instructivo para la actualización o elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos de las Unidades Académicas y Administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, entran en vigencia a partir de la fecha de su aprobación. **COMUNIQUESE.** Dado en la Ciudad de Guatemala, el 29 de noviembre de 2022.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



**Ingeniero Luis Pedro Ortiz de León**  
Director General

c.c.: División de Desarrollo Organizacional  
LPOdeL/Ingrid

## ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN.....	1
II. OBJETIVOS .....	2
III. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL MANUAL .....	2
IV. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	3
V. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS .....	4
VI. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN PARA REVISIÓN.....	8
VII. VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EMISIÓN DE DICTÁMEN TÉCNICO .....	9
VIII. APROBACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS .....	9
IX. RESGUARDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS .....	9
X. PUBLICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN .....	10
XI. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN .....	10
XII. ANEXOS.....	10

## **I.PRESENTACIÓN**

Este documento tiene como finalidad brindar lineamientos para la elaboración o actualización de los Manuales de Normas y Procedimientos, entendiéndose este último como un documento administrativo que compila en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de los trabajadores de cada unidad académica y administrativa de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Es un documento con fines didácticos elaborado por la División de Desarrollo Organizacional, como aporte para que las unidades documenten sus procedimientos internos que contribuya con una efectiva gestión.

El presente instructivo contiene objetivos, presentación de la información, recopilación de la información, contenido del Manual de Normas y Procedimientos, entrega de la información para revisión, validación de la información, aprobación del Manual, resguardo, publicación y socialización, revisión y actualización y anexos.

Por lo anterior la División de Desarrollo Organizacional, presenta a las Unidades Académicas y Unidades Administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala el instructivo para elaborar o actualizar el Manual de Normas y Procedimientos.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

## **II. 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 o actualización de manuales de normas y procedimientos.
2. Facilitar a las unidades académicas y administrativas la recopilación, revisión y presentación de la información que debe contener el manual de normas y procedimientos.
3. Orientar a las unidades académicas y administrativas en el trámite para la aprobación del manual de normas y procedimientos y su proceso de actualización.

## **III. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL MANUAL**

La información contenida en el Manual debe presentarse de conformidad a las especificaciones siguientes:

1. El manual debe elaborarse en Microsoft Word.
2. El manual debe elaborarse e imprimirse en tamaño carta, en anverso y reverso.
3. El margen superior e inferior, 2 cm, izquierdo 2.5 cm y derecho: 2 cm, para todo el documento.
4. Los títulos deben escribirse con mayúsculas, tildados, en letra Arial, tamaño 14, con negrilla, números romanos y centrado.
5. Los subtítulos deben escribirse con mayúsculas, tildados, en letra Arial, tamaño 12, con negrilla, números ordinales y alineación a la izquierda.
6. Numeración del contenido del documento: títulos principales con números romanos y subtítulos o título secundario con números ordinales. Contenidos específicos utilizar literales.

Ejemplo:

### **I. PROCEDIMIENTOS DE....**

1. REGISTRO Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA
  - 1.1 Normas Específicas
  - 1.2 Descripción del procedimiento
  - 1.3 Diagrama de flujo
  - 1.4 Formularios
2. REQUISICIÓN DE MATERIALES AL ALMACEN
  - 2.1 Normas Específicas

- 2.2 Descripción del procedimiento
- 2.3 Diagrama de flujo
- 2.4 Formularios
- 3. ABCD
  - 3.1 Abcd
    - 3.1.1 Abcd
      - A. Abcd
        - a. Abcd
          - i. Abcd

7. El contenido del Manual debe escribirse en minúscula, con letra Arial, tamaño 12. En relación a la elaboración de la tabla de descripción del procedimiento, si el caso lo amerita por ser muy grande la descripción, puede utilizarse tamaño 10.
8. El interlineado debe ser a espacio sencillo en el párrafo, a espacio doble entre títulos y cambio de párrafo.
9. La Descripción del procedimiento debe elaborarse de la forma siguiente:
  - a. En tablas de cuatro columnas y las filas que se requiera.
  - b. Elaborar la (s) tabla (s) necesarias por procedimiento, según formato que le será proporcionado al personal enlace.
10. La numeración del documento es al pie de página en el margen inferior derecho iniciando en la presentación.

#### **IV. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Previo a documentar los procedimientos la unidad académica o administrativa se deben realizar las siguientes acciones:

1. La unidad académica o administrativa de la Universidad, designará al personal enlace para que elabore o actualice el Manual de Normas y Procedimientos, para lo cual contará con la asesoría, facilitación y acompañamiento de un profesional designado por parte de la División de Desarrollo Organizacional.
2. Cada unidad académica o administrativa de la Universidad, debe realizar inventario de los procedimientos que llevan a cabo para desarrollar las funciones que le fueron encomendadas, para ello hará uso del formulario respectivo. (Anexo 1).
3. No deben incluir en el Manual de Normas y Procedimientos, lo que está documentado en Sistemas y Procedimientos de observancia general, por ejemplo: Compras, Ingresos, Salarios, Inventarios, viáticos, ayudas becarias y económicas, contratación bajo renglón presupuestario 029, entre otros.

## V. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Las unidades académicas y administrativas, para la estructuración del Manual de Normas y Procedimientos, en cuanto a su orden y contenido, deben seguir las instrucciones siguientes:

1. **Carátula:** 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 la Dirección General de Administración o Actualización del Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección General de Administración.** Al final centrar en el margen inferior, lugar, mes y año en que se apruebe el documento. (Anexo 2)
2. **Directorio:** se divide en tres apartados, se consignará la información vigente de la forma siguiente:
  - 2.1 **Primer apartado**
    - A. **Unidades Académicas:** anotar el nombre completo y cargo del Rector, Secretario General, miembros de Junta Directiva o Consejo Directivo, así mismo, se incluye el nombre completo del Jefe (a) de la División de Desarrollo Organizacional por ser la instancia que brinda la asesoría técnica. (Anexo 3)
    - B. **Unidades Administrativas:** anotar el nombre completo y cargo del Rector, Secretario General, Directores Generales y Jefe de la Unidad Administrativa a la que pertenece el Manual. Así mismo, se incluye el nombre completo del Jefe (a) de la División de Desarrollo Organizacional por ser la instancia que brinda la asesoría técnica. (Anexo 4)
  - 2.2 **Segundo apartado**
    - A. **Elaboración:** anotar el nombre completo y cargo de quien (es) elaboró el documento de la unidad académica o administrativa.
    - B. **Asesoría:** anotar el nombre completo y cargo del profesional que asesora por parte de la División de Desarrollo Organizacional.
  - 2.3 **Tercer apartado:**
    - A. **Información de la unidad:** anotar el nombre de la unidad académica o administrativa, ubicación, teléfono, correo electrónico y página web.

3. **Autorización:** en este apartado se incluye la aprobación para la aplicación o uso del Manual de Normas y Procedimientos. En la Universidad se efectúa mediante la emisión de Punto de Acta de Junta Directiva o Consejo Directivo, en el caso de las unidades académicas; o Acuerdo de Rectoría en el caso de las unidades administrativas. El punto de acta o acuerdo debe indicar la fecha de vigencia del Manual. Así mismo se debe incluir el formulario de validación de información que corresponda, debidamente autorizado. (éste no lleva numeración ni número de página y debe dejar hoja (s) en blanco con el título de autorización en el Manual, para incluir copias de los documentos).
4. **Índice:** listado de las partes del Manual en forma ordenada y clasificada por número de página (puede elaborarlo en forma automática según la herramienta de Microsoft Word).
5. **Presentación:** en este apartado la autoridad correspondiente presenta la elaboración o actualización del Manual de Normas y Procedimientos, e indica de manera sintetizada cómo está estructurado el documento.
6. **Objetivos:** es la descripción en forma clara y concreta del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos descritos en el manual.
7. **Disposiciones Legales:** en este apartado se menciona el marco legal que se relaciona con el Manual que se está elaborando, pueden citar Leyes relacionadas vigentes en el país, Reglamentos, Normativos, Instructivos, Sistemas y procedimientos de observancia general de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que son aplicables a la Unidad y que tienen relación con los procedimientos.

En este apartado, incluir autorizaciones de manuales de normas y procedimientos anteriores cuando corresponda.

8. **Normas de Aplicación General:** en este apartado se deben incluir las normas de observancia general para todos los procedimientos. Se redactan con carácter imperativo.
9. **Procedimiento (s) de la Unidad Académica o Administrativa:** en este apartado se deben documentar los procedimientos internos que se llevan a cabo en la unidad académica o administrativa, lo cual debe contener lo siguiente:

#### **A. Título o denominación del procedimiento**

Indica el nombre del procedimiento. Es importante que el título o denominación sea congruente con la descripción del mismo.

## B. Normas específicas

Son lineamientos que se redactan con carácter imperativo y específicos de acción que regulan la ejecución del procedimiento. Son rígidas en su interpretación y aplicación.

## C. Descripción del Procedimiento (s)

Este apartado describe las operaciones o actividades en forma ordenada, cronológica y secuencial de los puestos de trabajo que intervienen en el procedimiento.

Los pasos deben redactarse en forma clara, sencilla, concreta y en tercera persona.

Se deben utilizar formatos previamente establecidos. (Anexo 5)

## D. Diagramas de Flujo

Es la presentación gráfica que muestra la secuencia en la que se realizan las actividades necesarias para desarrollar un trámite o gestión administrativa determinada, indicando los pasos, puestos responsables de su ejecución y la acción que corresponda en cada caso. El Diagrama de Flujo, explica a través de símbolos la secuencia del procedimiento<sup>1</sup>.

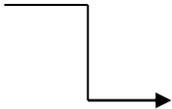
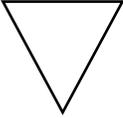
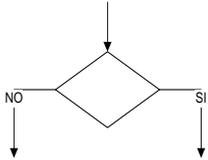
### a. Simbología de Diagramas

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 Diagrama de Flujo. Se utiliza la simbología convencional y fue tomada de la Norma ANSI para elaborar Diagramas de Flujo Administrativos<sup>2</sup>, la que se representa de la siguiente manera:

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Indica el inicio y final del diagrama de flujo.

<sup>1</sup> Guía para Elaborar Manuales Normas y Procedimientos, INAP.

<sup>2</sup> Libro: Organización de Empresas, Análisis, diseño y estructura. Enrique Benjamín Franklin. Segunda Edición. Pág. 194

	<p>Representa la realización de una actividad relativa a un procedimiento.</p>
	<p>Conector de Línea: Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades, así como, el paso de una actividad de un puesto a otro.</p>
	<p>Archivo: Indica que se guarde un documento temporal o definitivo.</p>
	<p>Decisión o Alternativa:  Decisión: Indica un punto dentro del diagrama de flujo, en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.  Alternativa: Indica un punto dentro del diagrama de flujo en que son posibles varios caminos.</p>
	<p>Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice o salga del procedimiento.</p>
	<p>Conector interno: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo. Deben ir identificados con letra mayúscula.</p>
	<p>Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.</p>

### b. Lineamientos básicos para elaborar Diagramas de Flujo

Para elaborar los diagramas de flujo se recomienda utilizar el programa Microsoft Visio, Excel u otras herramientas, siguiendo los lineamientos básicos que se incluyen en Anexo 6.

### E. Formularios

Son todos los documentos que se utilizan dentro de un procedimiento, como medios de respaldo para autorizar, conservar o registrar una acción determinada.

Todo formulario debe ser identificado:

- a. Título del Formulario.
- b. Siglas de la unidad académica o administrativa.
- c. Número correlativo.

Ejemplo: “Requerimiento de Suministros y Materiales” -Form.DDO-017-

La unidad académica o administrativa en este apartado debe incluir los formularios del procedimiento.

**Nota:** En el caso de los formularios que contenga información específica de identificación de los usuarios o trabajadores se debe incluir el Código Único de Identificación (CUI).

Cuando no utilicen formularios en el procedimiento colocar la palabra NINGUNO.

10. **Anexos:** en este apartado se incluirán: documentos, gráficas, imágenes y otros que se consideren pertinentes y que son necesarios para comprender o ampliar cada procedimiento.
11. **Glosario:** es el conjunto de términos importantes en orden alfabético, poco conocidos o de difícil interpretación incluidos en el Manual.

## VI. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN PARA REVISIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos debe ser entregado en la División de Desarrollo Organizacional de la manera siguiente:

1. La entrega del manual para su revisión debe ser por medio de oficio dirigido a la Jefatura de la División.
2. Para proceder a la revisión del Manual, entregar un ejemplar impreso en anverso y reverso en un folder o en archivadores (*Leitz*); y solo en caso de contingencia remitirlo vía correo electrónico.
3. En las siguientes revisiones, entregar el documento con las observaciones incorporadas y adjuntar la versión anterior con los cambios sugeridos por el profesional asignado.
4. En caso de contingencia los documentos deben ser remitidos de manera electrónica en formato de Microsoft Word editable a los correos: [ddo@usac.edu.gt](mailto:ddo@usac.edu.gt) o [desarrolloorganizacional.usac@gmail.com](mailto:desarrolloorganizacional.usac@gmail.com).

## VII. VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EMISIÓN DE DICTÁMEN TÉCNICO

1. El manual debe ser revisado por la autoridad competente quien certifica estar de acuerdo con la información que contiene, mediante firma y sello en el Formato de Validación de Información (Form.DDO-023, DDO-023A o DDO-023B, Anexo 7), según corresponda, el cual lo puede descargar de la página <http://ddo.usac.edu.gt>.
2. La División de Desarrollo Organizacional procederá a la emisión del Dictamen Técnico correspondiente, dirigido a la autoridad de la dependencia solicitante, para que continúe con el trámite de autorización respectiva.

## VIII. APROBACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

En las **unidades académicas** se realiza por medio de Punto de Acta de la Junta Directiva o Consejo Directivo y para las **unidades administrativas** por medio de Acuerdo de Rectoría, en ambos casos **previo dictamen favorable de la División de Desarrollo Organizacional**.

Corresponde a la Autoridad de cada unidad académica o administrativa solicitar la autorización al órgano de dirección correspondiente. Al contar con la autorización debe incorporarse en el apartado de acuerdo a lo que se establece en numeral V, inciso 3 de este instructivo y entregar a la División de Desarrollo Organizacional una copia impresa del Manual en anverso y reverso, engargolada y versión electrónica del documento en Microsoft Word y en PDF, la cual debe ser copia fiel de la impresa. con nombre de archivo según la estructura siguiente:

1. Manual de Normas y Procedimientos, nombre de la dependencia, año de aprobación.
2. Actualización Manual de Normas y Procedimientos, nombre de la dependencia, año de aprobación.

## IX. RESGUARDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

**Es responsabilidad de la unidad académica o administrativa el resguardo físico y digital del Manual aprobado**, según lo establecido en las normas generales de control interno Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas, en el numeral 1.10 Manuales de funciones y procedimientos; que literalmente dice: “La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y

promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. Los jefes, directores y demás ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo.”

## **X. PUBLICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN**

Es responsabilidad de la unidad académica o administrativa la publicación del Manual de Normas y Procedimientos autorizado, en los medios de comunicación disponibles (página web, red interna, entre otros), así como la socialización con el personal de la dependencia.

## **XI. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

Los manuales de normas y procedimientos son documentos dinámicos que deben ser revisados y actualizados periódicamente por la autoridad correspondiente, tomando como base los lineamientos de la División de Desarrollo Organizacional.

## **XII. ANEXOS**

El presente instructivo contiene los anexos siguientes:

1. Inventario de Procedimientos Form. DDO-24
2. Carátula del Manual de Normas y Procedimientos para Unidades Académicas y Administrativas
3. Directorio para Manuales de Normas y Procedimientos de Unidades Académicas
4. Directorio para Manuales de Normas y Procedimientos de Unidades Administrativas
5. Descripción de Procedimientos
6. Lineamientos Básicos para Elaborar Diagramas de Flujo
7. Formato de Validación de Información Form. DDO-23, DDO-23A o DDO-23B

**Anexo 1**  
**FORMULARIO PARA INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS**

**DIVISIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**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 atribuciones. Cualquier información adicional que requiera, deberá comunicarse a la División de Desarrollo Organizacional, en el Edificio de la Dirección General de Administración, 2do. nivel, Ciudad Universitaria, zona 12, teléfono 24187910 o a los correos electrónicos [ddo@usac.edu.gt](mailto:ddo@usac.edu.gt) y [desarrolloorganizacional.usac@gmail.com](mailto:desarrolloorganizacional.usac@gmail.com).

<b>Información General</b>	
Lugar y fecha:	_____
Nombre de Jefe (a):	_____
Unidad:	_____

<b>Información Específica</b>	
Título o Denominación de los Procedimientos	
1.	_____
2.	_____
3.	_____
4.	_____
5.	_____
6.	_____
7.	_____
8.	_____
9.	_____
10.	_____

## **Anexo 2**

### **Carátula del Manual de Normas y Procedimientos para Unidades Académicas y Administrativas**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

Nombre de la Unidad Académica o Administrativa

○

**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

Nombre de la Unidad Académica o Administrativa

Guatemala, mes y año  
(en que se apruebe el documento)

**Anexo 3**  
**Directorio para Manuales de Normas y Procedimientos**  
**de Unidades Académicas**



## **DIRECTORIO**

Nombre (s) y apellido (s) completo (s)  
Rector

Nombre (s) y apellido (s) completo (s)  
Secretario General

Nombre (s) apellido (s) completo (s)  
y cargo  
de los miembros de Junta Directiva o Consejo Directivo  
de la Unidad Académica

Nombre (s) y apellido (s) completo (s)  
Jefe, División de Desarrollo Organizacional

Primer  
apartado

---

### **Elaboración o Actualización**

Nombre (s) apellido (s) completo (s)  
y cargo

Personal que elaboró o actualizó el  
Manual de Normas y Procedimientos

### **Asesoría**

Nombre (s) y apellido (s) completo (s)  
Profesional de la  
División de Desarrollo Organizacional

Segundo  
apartado

---

Nombre de la Unidad Académica  
Dirección  
Teléfono  
Correo Electrónico  
Página Web

Tercer  
apartado

**Anexo 4**  
**Directorio para Manuales de Normas y Procedimientos**  
**de Unidades Administrativas**



## **DIRECTORIO**

Nombre (s) y apellido (s) completo (s)  
Rector

Nombre (s) y apellido (s) completo (s)  
Secretario General

Nombre (s) y apellido (s) completo (s)  
Director General de Docencia

Nombre (s) y apellido (s) completo (s)  
Director General de Investigación

Nombre (s) y apellido (s) completo (s)  
Director General de Extensión Universitaria

Nombre (s) y apellido (s) completo (s)  
Director General Financiero

Nombre (s) y apellido (s) completo (s)  
Director General de Administración

Nombre (s) y apellido (s) completo (s)  
Jefe, Unidad Administrativa a la que pertenece el Manual

Nombre (s) y apellido (s) completo (s)  
Jefe, División de Desarrollo Organizacional

Primer apartado

### **Elaboración o Actualización**

Nombre (s) completo (s) y Cargo  
Personal que elaboró o actualizó el  
Manual de Normas y Procedimientos

### **Asesoría**

Nombre (s) y apellido (s) completo (s)  
Profesional de la  
División de Desarrollo Organizacional

Segundo apartado

Nombre de la Unidad Administrativa  
Dirección  
Teléfono  
Correo Electrónico  
Página Web

Tercer apartado

**Anexo 5**  
**Descripción de Procedimientos**

Ejemplo:

<b>Descripción del Procedimiento</b>			
Nombre de Unidad Académica o Administrativa: <b>División de Desarrollo Organizacional</b>			
Título del Procedimiento: <b>Ingreso, Egreso y Trámite de correspondencia y solicitudes para asesoría y elaboración de estudios y otros documentos inherentes a la División</b>			
Hoja No. 1 de 2		No. de Formularios: 3 (de no existir formulario colocar 0)	
Inicia: Recepcionista		Termina: Recepcionista	
<b>Unidad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
División de Desarrollo Organizacional	Recepcionista	1	Recibe solicitud, sella, firma, anotando hora de recepción, devolviendo copia a Mensajero.
		2	Registra solicitud en Form. D.O. 01 "Control de Correspondencia Recibida" -Ver Anexo 1-, llena con datos de la solicitud Form. D.O. 03 "Hoja de trámite interno" -Ver Anexo 2- y traslada.
	Jefe (a)	3	Recibe expediente, revisa solicitud y asigna en apartado correspondiente de "Hoja de trámite interno" al personal que dará seguimiento, firma y traslada.
	Recepcionista	4	Recibe expediente, asigna código de archivo, revisa marginado realizado por jefatura, escanea documentación de lo que puede suceder: a. Si amerita asesoría y/o estudio: Anota en Form. D.O. 01, el nombre del Profesional a quién fue designado el expediente y traslada físicamente para firma y vía electrónica (continúa en paso 5) b. Si no: Realiza actividad de acuerdo a marginado por jefatura y Archiva solicitud.
	Profesional de Desarrollo Organizacional	5	Recibe expediente y analiza solicitud, la cual puede ser: a. Estudios de Organización b. Estudios de Sistemas y Procesos c. Estudios de Desarrollo de Talento Humano d. Estudio de Gestión estratégica e. Diagnóstico f. Opinión g. Dictamen h. Otro

(Formato páginas siguientes)

Nombre de la Unidad:			Hoja No. ____ de ____
Título del Procedimiento:			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
		6	
		7	
		8	
		9	
		10	

**Anexo 6**  
**Lineamientos Básicos para Elaborar Diagramas de Flujo**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**



Lineamientos Básicos para Elaborar  
Diagramas de Flujo  
(Elaborado para fines didácticos)

Elaborado Por:  
División de Desarrollo Organizacional

Guatemala, noviembre de 2022

## I. INTRODUCCIÓN

Un diagrama representa gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades. En su calidad de instrumento administrativo, este recurso comprende en forma ordenada y detallada las operaciones que efectúan los puestos de trabajo en la consecución de un objetivo y en cumplimiento de las atribuciones que le fueron encomendadas.

Los diagramas de flujo representan la forma más tradicional para especificar los detalles de un proceso. Se utilizan principalmente en programación, economía y procesos industriales; estos diagramas emplean una serie de símbolos con significados especiales. Así también son una representación gráfica de la secuencia de pasos que se realizan en cada uno de los puestos de trabajo de una organización con la finalidad de obtener un cierto resultado.

Tomando en cuenta lo anterior la División de Desarrollo Organizacional, elaboró el presente documento, el cual tiene como objetivo primordial proporcionar lineamientos básicos para elaborar Diagramas de Flujo Administrativos a través del programa de cómputo Microsoft Visio y que complementan el Manual de Normas y Procedimientos de las unidades académicas y administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

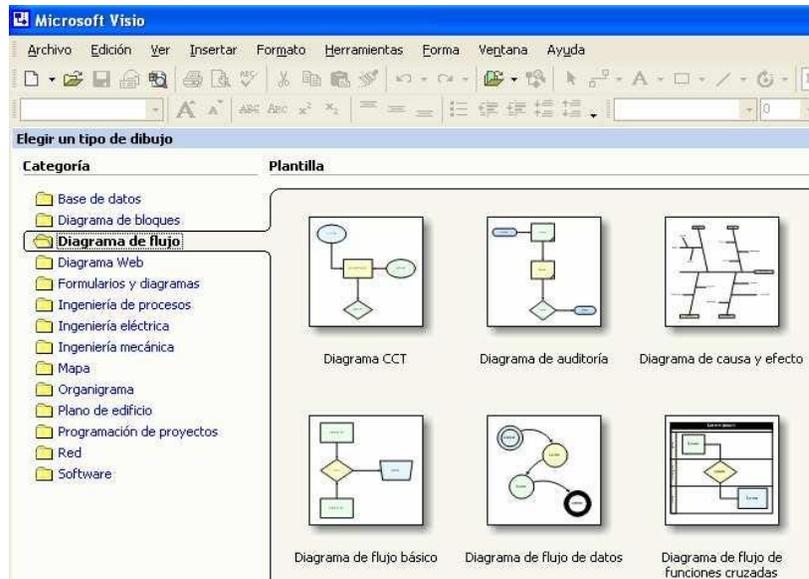
## II. VENTAJAS QUE OFRECE LA TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN<sup>1</sup>

1. De uso: Facilita el llenado y lectura del formato en cualquier nivel jerárquico.
2. De destino: Al personal que intervendrá en los procedimientos le permite identificar y realizar correctamente sus actividades.
3. De aplicación: Por la sencillez de su representación facilita la práctica de las operaciones.
4. De comprensión e interpretación: Puede ser comprendida por todo el personal de la organización o de otras organizaciones.
5. De interacción: Permite el acercamiento y mayor coordinación entre diferentes áreas u organizaciones.
6. De simbología: Disminuye la complejidad gráfica por lo que los mismos empleados pueden proponer ajustes o simplificaciones de procedimientos, utilizando los símbolos correspondientes.
7. De diagramación: Se elabora en el menor tiempo posible y no se requieren técnicas ni plantillas o recursos especiales de dibujo.

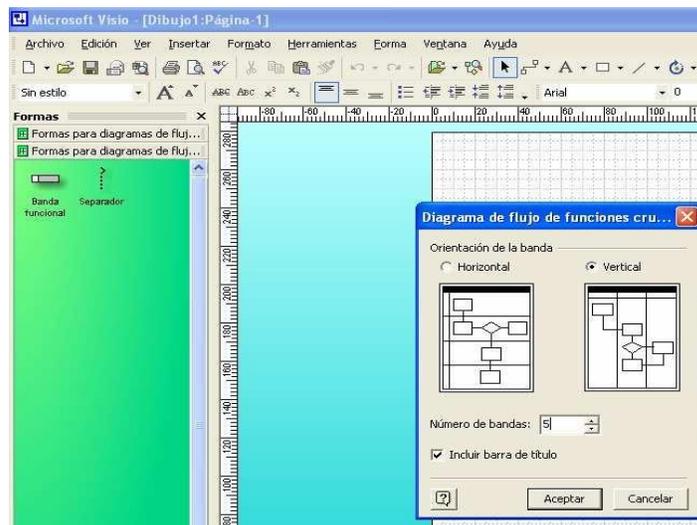
<sup>1</sup> Libro: Organización de Empresas, Análisis, diseño y estructura. Enrique Benjamín Franklin. Pág. 184.

### III. ¿CÓMO CREAR UN DIAGRAMA DE FLUJO?

1. En el **menú Inicio**, seleccione **Programas**, presione la opción de **Microsoft Visio**.
2. Seleccione categoría **Diagrama de Flujo**.
3. Por último, haga clic en **Diagrama de flujo de funciones cruzadas**.



4. Existen dos tipos de orientación que se les puede dar a las bandas (columnas), elija: La **orientación vertical** del diagrama de flujo, el **Número de bandas** (hasta cinco) y agregue la barra de título de las bandas, por último, presione **Aceptar**.



5. Para **Insertar texto** al diagrama y a las bandas funcionales (columnas), haga doble clic en el *campo seleccionado y escriba*.

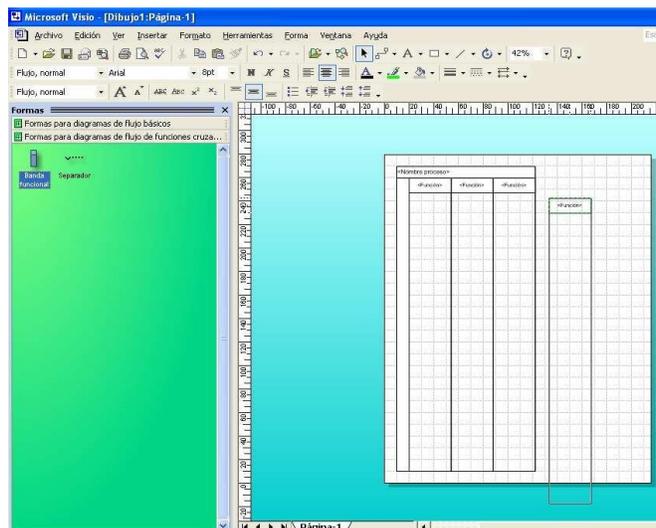
Puede agregar nuevas bandas o eliminar las que no necesite.

6. ¿Cómo agregar una banda funcional (columna)?

### Procedimiento

Arrastre una forma **Banda funcional** desde la **galería de símbolos: Formas para diagramas de flujo de funciones cruzadas** hasta el límite de la banda donde desea que aparezca.

La nueva banda funcional se coloca automáticamente en su sitio y el resto de las bandas funcionales de la página cambian su posición en consecuencia.

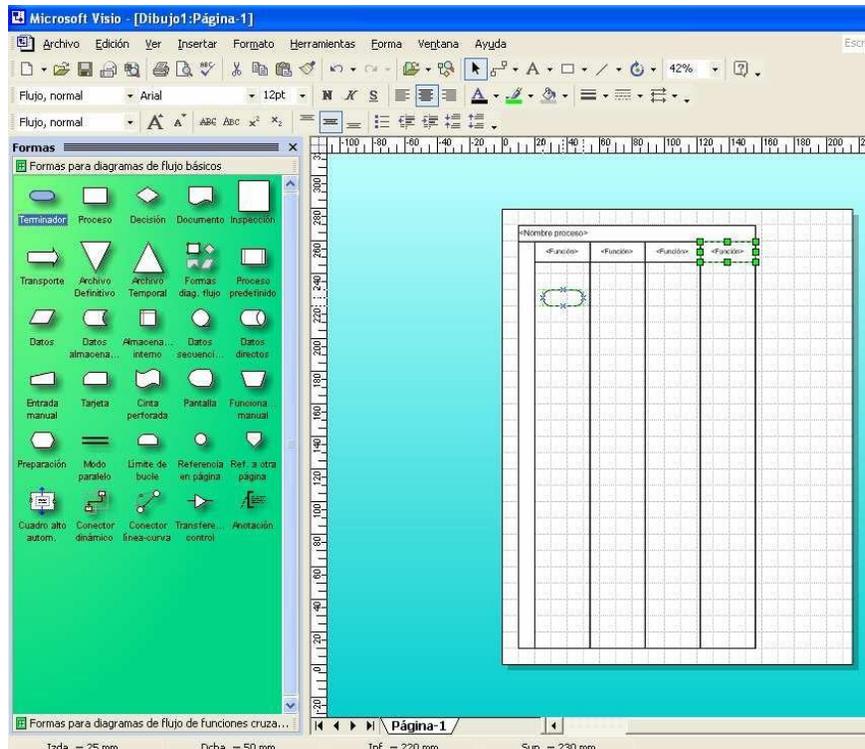


7. ¿Cómo eliminar una **Banda funcional** (columna)?

Haga clic en la **Etiqueta de la banda funcional** que desea eliminar y a continuación, presione la tecla **SUPR**.

**Nota:** cuando elimina una banda funcional, también elimina todas las formas que contiene.

8. Desde la Galería de Símbolos en: **Formas para diagramas de flujo**, arrastre formas de diagrama de flujo<sup>2</sup> hasta la ubicación apropiada dentro de una banda para representar los pasos del proceso.



## 9. ¿Cómo conectar las formas de diagrama de flujo?

### Procedimiento

Haga clic en la Herramienta **Conector**  y, a continuación, arrastre un punto de conexión (X) de la primera forma hasta un punto de conexión de la segunda forma.

Cuando termine de conectar las formas, haga clic en la Herramienta **Puntero** .

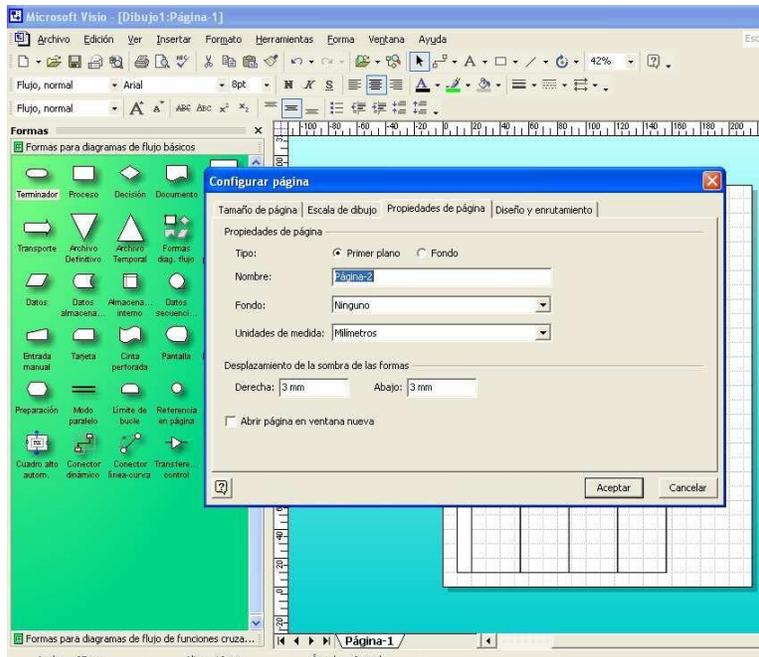
## 10. Para insertar texto a una forma de diagrama de flujo o de conector, haga doble clic en la forma seleccionada y escriba el texto.

## 2 Ver simbología en Instructivo para elaborar Manual de Normas y Procedimientos

## 11. ¿Cómo agregar páginas?

### Procedimiento

Haga clic en **Insertar**, a continuación, haga clic en **Nueva página**, agregue nombre si lo desea (automáticamente el programa asigna número de página).

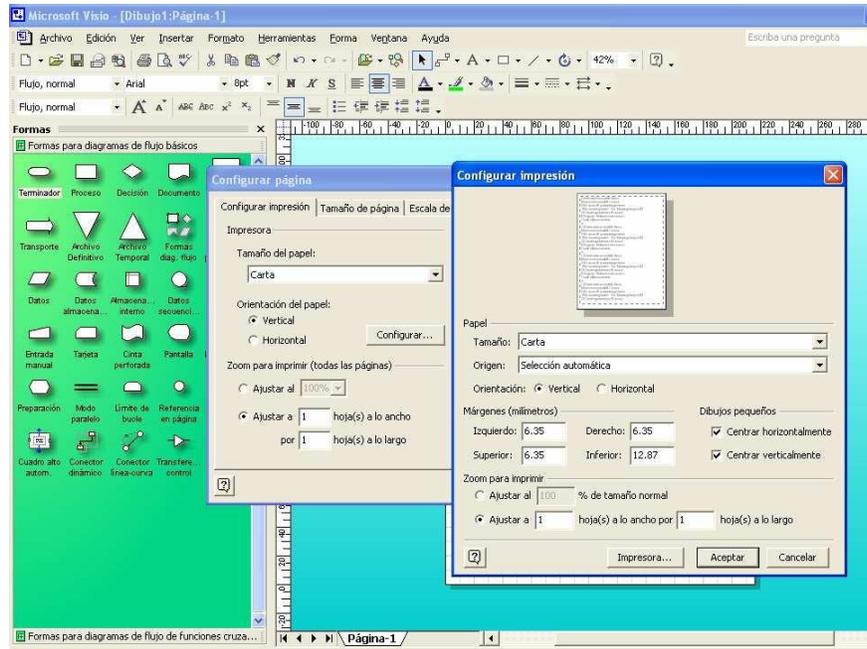


Luego presione **Aceptar** (aparecerá el siguiente mensaje) por último vuelva a presionar **Aceptar**.

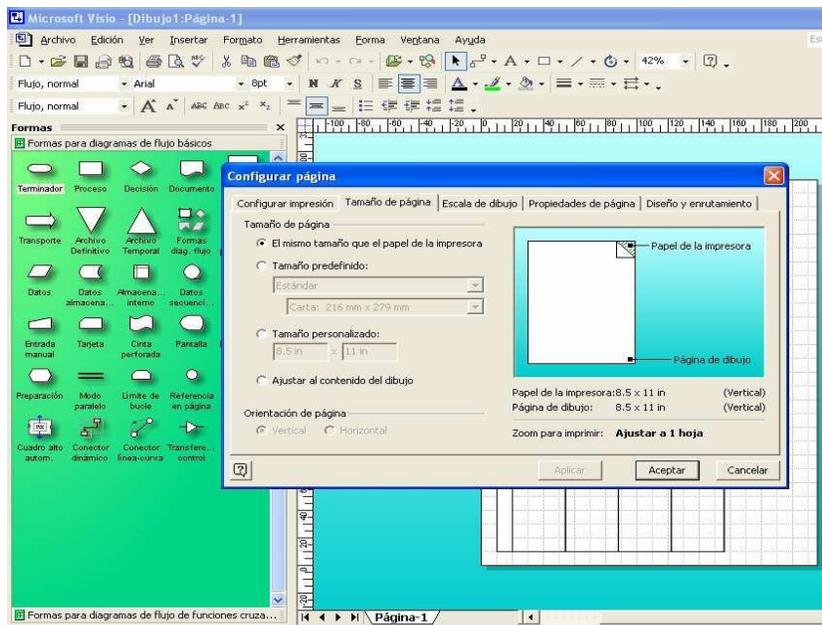


12. Guarde el Diagrama de Flujo: Clic en la opción de **Guardar**, asigne nombre al diagrama y presione **Aceptar**.
13. Configurar Página para Imprimir\*: Ingrese a la opción de **Archivo**, elija **Configurar página**: presione **Configurar**, seleccione **Tamaño de papel** y **Orientación**. En el apartado de **Dibujos pequeños** seleccione **Centrar horizontalmente** y/o **verticalmente**, presione **Aceptar**. En el apartado de **Zoom para imprimir**, clic en **Ajustar a una hoja**, por último, presione **Aceptar** y **Aplicar**.

\*Esto si desea imprimir desde el programa Visio. (paso 13)



14. Configurar Tamaño de Página: Ingrese a la opción de **Archivo**, elija **Configurar página**: presione **Configurar** en la opción de **Tamaño de página** seleccione de acuerdo al Diagrama, por último, presione **Aceptar**.



# Ejemplo de Diagrama de Flujo

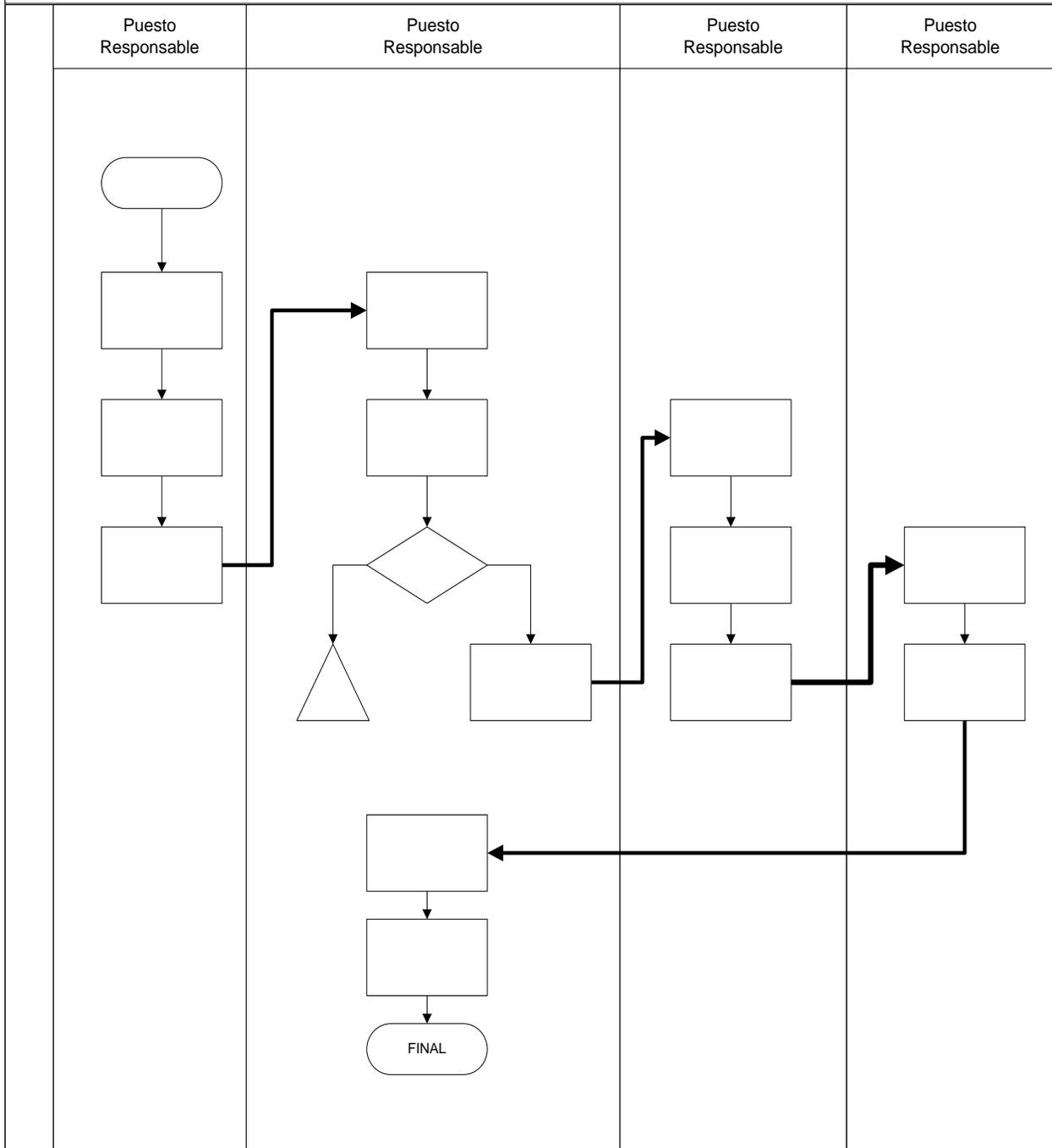
Universidad de San Carlos de Guatemala

Nombre de la Unidad :

Título del Procedimiento:

Elaborado por:

Página 1 de 1



**Anexo 7**  
**Formato de Validación de Información**

**VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN**

Por este medio, en calidad de: \_\_\_\_\_

(Escuela, Dirección, División, Coordinación, Departamento, Sección, Unidad, Instituto, Centro, Área, otros)

Manifiesto que he revisado la información específica del Manual de Normas y Procedimientos del área bajo mi cargo, por lo que **CERTIFICO** que la información es veraz y cumple con las especificaciones requeridas por la División de Desarrollo Organizacional, contenidas en el “Instructivo para la Elaboración o Actualización de Manuales de Normas y Procedimientos de las Unidades Académicas y Administrativas”. Autorizo el manual y lo remito a la División de Desarrollo Organizacional para el dictamen técnico correspondiente.

(f) \_\_\_\_\_ (sello)  
Autoridad Superior

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CUI: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN**

Por este medio, en calidad de Jefe de: \_\_\_\_\_

(Escuela, Dirección, División, Coordinación, Departamento, Sección, Unidad, Instituto, Centro, Área, otros)

Manifiesto que he revisado la información específica del Manual de Normas y Procedimientos del área bajo mi cargo, por lo que **CERTIFICO** que la información es veraz y cumple con las especificaciones requeridas por la División de Desarrollo Organizacional, contenidas en el "Instructivo para la Elaboración o Actualización de Manuales de Normas y Procedimientos de las Unidades Académicas y Administrativas". Autorizo el manual y lo remito a la División de Desarrollo Organizacional para el dictamen técnico correspondiente.

(f) \_\_\_\_\_ (sello)  
Jefe Inmediato

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CUI: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Vo.Bo. \_\_\_\_\_ (sello)  
Autoridad Superior

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CUI: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN**

Por este medio, en calidad de Jefe de: \_\_\_\_\_

(Escuela, Dirección, División, Coordinación, Departamento, Sección, Unidad, Instituto, Centro, Área, otros)

Manifiesto que he revisado la información específica del Manual de Normas y Procedimientos del área bajo mi cargo, por lo que **CERTIFICO** que la información es veraz y cumple con las especificaciones requeridas por la División de Desarrollo Organizacional, contenidas en el "Instructivo para la Elaboración o Actualización de Manuales de Normas y Procedimientos de las Unidades Académicas y Administrativas". Autorizo el manual y lo remito a la División de Desarrollo Organizacional para el dictamen técnico correspondiente.

(f) \_\_\_\_\_ (sello)  
Jefe Inmediato

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CUI: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Vo.Bo. \_\_\_\_\_ (sello)  
Jefe Inmediato Superior

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CUI: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Vo.Bo \_\_\_\_\_ (sello)  
Autoridad Superior

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CUI: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_