UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
DIVISIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

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, junio 2024

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 Financiero

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
M.A. Ela Lucinda Maldonado Méndez de Ramos
Inga. Dulce María Crispin Molina
Licda. María Andrea García Duarte
Lic. Augusto Angelino Gómez y Gómez
Ing. Walter Aníbal García Pérez
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, desarrolloorganizacional.usac@gmail.com
Página Web: www.ddo.usac.edu.gt

AUTORIZACIÓN

USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Dirección General de Administración

ACUERDO DIGA 47-2024

El Director General de Administración de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de conformidad con las atribuciones que le confiere el Inciso b) del Artículo 11 del Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

CONSIDERANDO:

Que la División de Desarrollo Organizacional es la dependencia especializada de la Dirección General de Administración encargada de realizar estudios, investigaciones e intervenciones en el ámbito de Desarrollo Organizacional y proporcionar asesoría técnica, apoyo y acompañamiento a las unidades académicas y administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en las Áreas de Estudios de Organización, Sistemas y Procesos, Fortalecimiento del Talento Humano y Gestión Estratégica del Cambio; así mismo es la Dependencia encargada de brindar asesoría técnica, facilitación y acompañamiento en la elaboración y actualización de Manuales Administrativos de las Unidades Académicas y administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

CONSIDERANDO:

Que es necesario contar con instructivos actualizados, que orienten al personal designado de las unidades académicas y administrativas de la Universidad en la elaboración o actualización de los Manuales Administrativos.

POR TANTO:

Con base al precepto legal citado, los considerandos y lo establecido en el Inciso b) del Artículo 11 del Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

ACUERDA:

PRIMERO: *Aprobar la Actualización del 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, de acuerdo al documento anexo.* ***SEGUNDO:*** *Aprobar la Actualización del 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, de acuerdo al documento anexo.* ***TERCERO:*** *Encargar a la División de Desarrollo Organizacional, revisar*

periódicamente dichos Instructivos y mantenerlos actualizados. ***CUARTOS:*** *La Actualización del Instructivo para la Elaboración o Actualización de los Manuales de Organización y la Actualización del 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, entran en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.* ***COMUNÍQUESE:*** *Dado en la ciudad de Guatemala, el 12 de junio de 2024.*

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Ingeniero Luis Pedro Ortiz de León
Director General

Dirección General de Administración
Ciudad Universitaria, 3er. nivel, edificio DIGA, zona 12
Tel. 2418 7800/2443 9601/24187834
usac.diga@gmail.com

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 1

II. OBJETIVOS 2

III. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL MANUAL 3

IV. RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN 4

V. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS 5

VI. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN PARA REVISIÓN 10

VII. VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EMISIÓN DE DICTÁMEN TÉCNICO 10

VIII. APROBACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS 11

IX. RESGUARDO Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS 11

X. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN 11

XI. ANEXOS 11

I. PRESENTACIÓN

La División de Desarrollo Organizacional, presenta el “Instructivo para Elaborar o Actualizar el Manual de Normas y Procedimientos de las Unidades Académicas y Administrativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala”, con fines didácticos, como aporte para que las unidades documenten sus procedimientos internos.

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

“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 margen superior, inferior y derecho 2 cm, izquierdo 2.5 cm, para todo el documento.
3. Los títulos deben escribirse en letra Arial 14 centrados y subtítulos deben escribirse en letra Arial 12, todos con mayúsculas, con negrilla, tildados y alineación a la izquierda.
4. Numeración del contenido del documento: títulos principales con números romanos y subtítulos o título secundario con números ordinales. Contenidos específicos utilizar literales.

Ejemplo:

AUTORIZACIÓN

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN

II. OBJETIVOS

III. DISPOSICIONES LEGALES

IV. NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL

V. PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD ACADÉMICA O ADMINISTRATIVA

1. TÍTULO O DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A. NORMAS ESPECÍFICAS

a.

b.

B. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

C. DIAGRAMA DE FLUJO

D. FORMULARIOS

VI. ANEXOS

VII. GLOSARIO

5. 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.
6. El interlineado debe ser a espacio sencillo en el párrafo, a espacio doble entre títulos y cambio de párrafo.
7. 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 editable el cual lo pueden descargar en la página: http://ddo.usac.edu.gt.

8. La numeración del documento es al pie de página en el margen inferior derecho iniciando en la presentación.

IV. RECOPILACIÓN 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 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 (ver Anexo 1), o descargar en la página: http://ddo.usac.edu.gt. **Nota: No documentar procedimiento por puesto o atribución.**

3. No deben incluir en el Manual de Normas y Procedimientos, lo que está documentado en Sistemas y Procedimientos de observancia general:

   Por ejemplo: Sistema Integrado de Compras -SIC-, Sistema Integrado de Salarios -SIS-, Sistema General de Ingresos -SGI-, 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:

   A. 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)

   B. Segundo apartado

   a. **Elaboración:** anotar el nombre completo y cargo de quien (es) elaboró (aron) o actualizó (aron) 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.

   C. 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.

   Este apartado se conforma por los documentos siguientes:

   A. Punto de Acta de Junta Directiva o Consejo Directivo o Acuerdo de Rectoría.
   B. Formulario de Validación de Información debidamente autorizado.

   Nota: este apartado no lleva numeración ni número de página y deben dejar espacio en blanco con el título de autorización, para incluir copias de los documentos mencionados anteriormente

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. **Índice de Siglas y/o acrónimos:** listado de las siglas y/o acrónimos (cuando aplique).

   Ejemplo:

COMEVAL	Comisión de Evaluación Docente
CSU	Consejo Superior Universitario
DGF	Dirección General Financiera
USAC	Universidad de San Carlos de Guatemala

6. **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.

7. **Objetivos:** es la descripción en forma clara y concreta del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos descritos en el manual.

8. **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.

9. **Normas de aplicación general:** en este apartado se deben incluir las normas de observancia general para todos los procedimientos. Se redactan con carácter imperativo.

10. **Procedimiento (s) de la unidad académica o administrativa:** en este apartado se debe **incluir un listado de los procedimientos** que se van a documentar, ya sean generales o específicos que se llevan a cabo en la unidad académica o administrativa, el 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 y que sea breve y conciso.

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 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.

Nota: Si las actividades son extensas, pueden documentar varios pasos para que no pierda su diseño.

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[1].

a. Simbología de diagramas

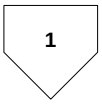
Los símbolos son una especie de lenguaje convencional con los que se designan o representan ideas, conceptos, acciones, etc., de allí el

[1] Guía para Elaborar Manuales Normas y Procedimientos, INAP.

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[2], la que se representa de la siguiente manera:

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
INICIO / FINAL	Indica el inicio y final del diagrama de flujo.
	Representa la realización de una actividad relativa a un procedimiento.
	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.
	Archivo: indica que se guarde un documento temporal o definitivo.
NO SI	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 varias opciones.
	Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice o salga del procedimiento.

[2] Franklin F. Enrique Benjamín, Organización de Empresas, Análisis, diseño y estructura. Segunda Edición. Pág. 194

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Conector interno: representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo, (también se puede utilizar para enviar al inicio o final del diagrama, según sea el caso). Deben ir identificados con letra mayúscula.
	Conector de página: representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Anotación: se utiliza para colocar el nombre del puesto que interviene en el procedimiento, cuando participan otras unidades y varios puestos.

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 (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: “Ingreso y egreso de correspondencia” -Form.DDO-001-

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 o no incluir el apartado.

Cuando un formulario se utilice en varios procedimientos, se debe colocar en el primer procedimiento y en los siguientes, solo hacer referencia a la página que aparezca.

11. **Anexos:** en este apartado se incluirán: documentos (guías o instructivos), gráficas, imágenes y otros que se consideren pertinentes y que son necesarios para comprender o ampliar cada procedimiento.

12. **Glosario:** es el conjunto de términos especializados o poco conocidos que deben incluir en el Manual en orden alfabético.

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. Por medio de oficio dirigido a la Jefatura de la División.

2. Modalidad de entrega: ejemplar impreso en anverso y reverso o remitirlo vía correo electrónico en formato Microsoft Word editable a los correos: ddo@usac.edu.gt o desarrolloorganizacional.usac@gmail.com.

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.

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 en versión electrónica del documento en Microsoft Word y en PDF, la cual debe ser copia fiel del manual aprobado.

IX. RESGUARDO Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Es responsabilidad de la unidad académica o administrativa el resguardo físico y digital del Manual aprobado, su divulgación en los medios de comunicación disponibles (página web, red interna, entre otros) y con los trabajadores de la dependencia.

X. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

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

XI. 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

Form. DDO-24

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 las funciones asignadas a la unidad. 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 y desarrolloorganizacional.usac@gmail.com.

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 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

O

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 del personal que elaboró o actualizó el Manual de Organización

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) apellido (s) completo (s)
y cargo del personal que elaboró o actualizó el Manual de Organización

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 5

Descripción de Procedimientos

Ejemplo:
Descripción del Procedimiento

Nombre de Unidad Administrativa: **División de Desarrollo Organizacional**			
Título del Procedimiento: **Ingreso y Egreso de correspondencia**			
Hoja No. 1 de 2		No. de Formularios: 2	
Inicia: Recepcionista		Termina: Recepcionista	
Unidad	**Puesto**	**Paso No.**	**Actividad**
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 Form. D.O. 03 “Hoja de trámite interno” al personal que dará seguimiento e instrucciones, firma y traslada.
	Recepcionista	**4**	Recibe expediente, 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 (continua en paso 5) b. No amerita asesoría y/o estudio: Realiza actividad de acuerdo a marginado por jefatura, archiva solicitud y finaliza proceso.
	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. Otros

(Formato páginas siguientes)

Nombre de la Unidad: **División de Desarrollo Organizacional**			Hoja No. 2 de 2
Título del Procedimiento: **Ingreso y Egreso de correspondencia**			
Unidad	**Puesto**	**Paso No.**	**Actividad**
División de Desarrollo Organizacional	**Profesional de Desarrollo Organizacional**	**6**	Realiza estudio, brinda la asesoría, y elabora respuesta correspondiente, traslada
	Jefe (a)	**7**	Recibe respuesta, analiza, da visto bueno con firma y sello, traslada
	Recepcionista	**8**	Recibe respuesta con visto bueno, saca copias, registra, traslada a la unidad solicitante y archiva.

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, junio de 2024

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 utilizando el Software de Microsoft Visio.

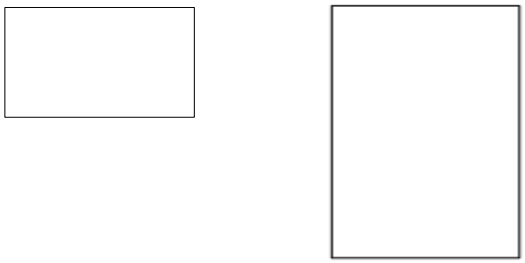
II. VENTAJAS QUE OFRECE LA TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN[3]

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.

III. DISEÑO DE DIAGRAMAS DE FLUJO

Para realizar el diseño de los diagramas de los procedimientos de las unidades académicas o administrativas, se debe considerar lo siguiente:

1. **Dimensión:** los rectángulos que forman parte de un diagrama deben tener dimensiones semejantes, cuando se considere pertinente y el procedimiento lo amerite, se podrán alargar consideradamente y de manera vertical. Así como, el tamaño del texto se puede adaptar al símbolo y que sea legible.

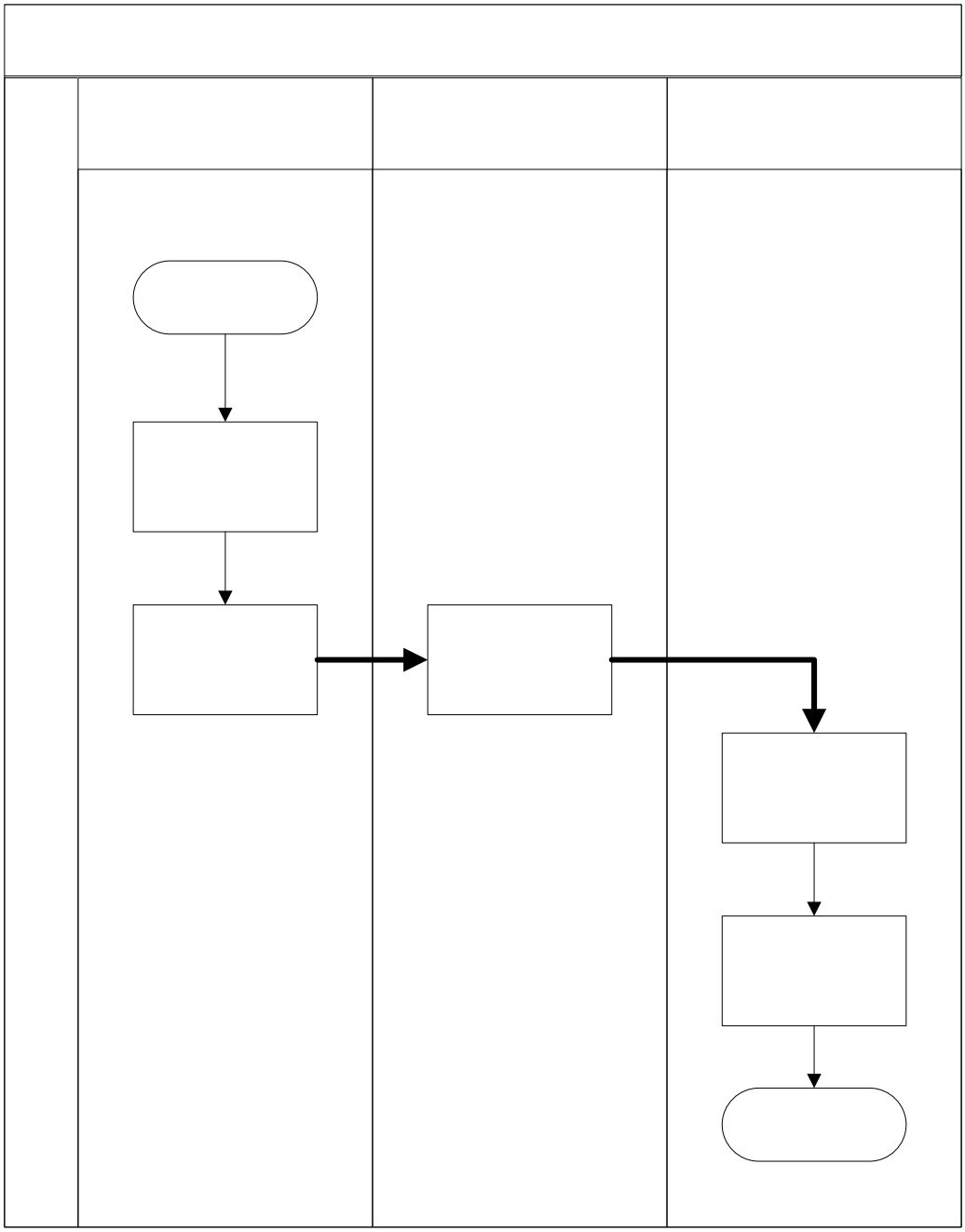


2. **Símbolos[4]:** las figuras se utilizan para plasmar el diagrama de flujo de los procedimientos de las unidades que la conforman; son las de las normas ANSI *(American National Standard Institute)* que ha preparado la simbología para representar flujos de información del procesamiento electrónico de datos y de ella se han adoptado algunos símbolos para diagramas de flujo administrativos.

[3] Franklin F. Enrique Benjamín, Organización de Empresas, Análisis, diseño y estructura. Segunda Edición Pág. 184.

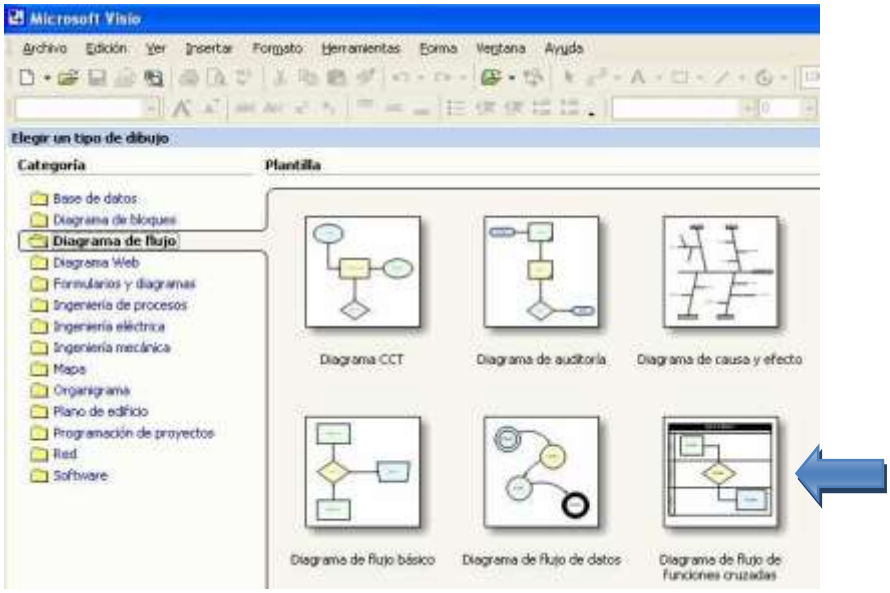
[4] Franklin F. Enrique Benjamín, Organización de Empresas, Análisis, diseño y estructura. Segunda Edición Pág. 212 y 215.

3. **Flechas de conexión:** se emplean flechas para conectar un paso con otro. Las flechas entre el mismo puesto deben ser con **trazo fino** y cuando sea de un puesto a otro debe ser **trazo grueso**. Ejemplo:

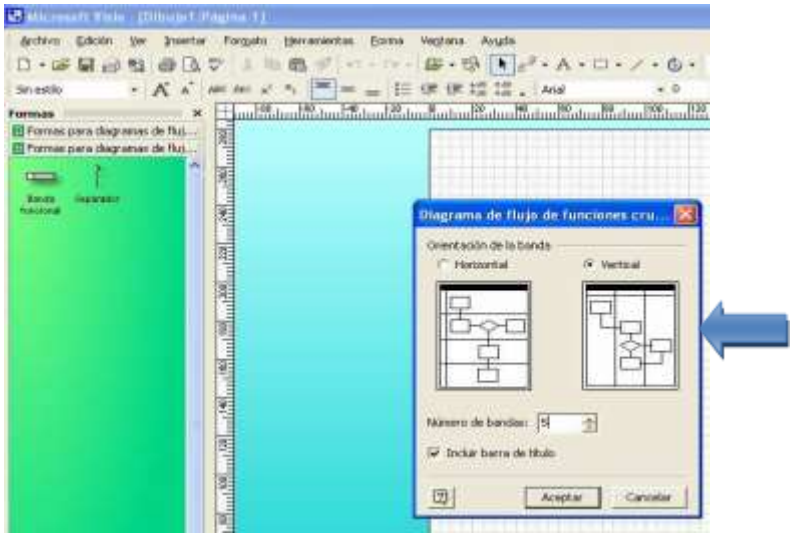


IV. ¿CÓMO CREAR UN DIAGRAMA DE FLUJO?

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*.

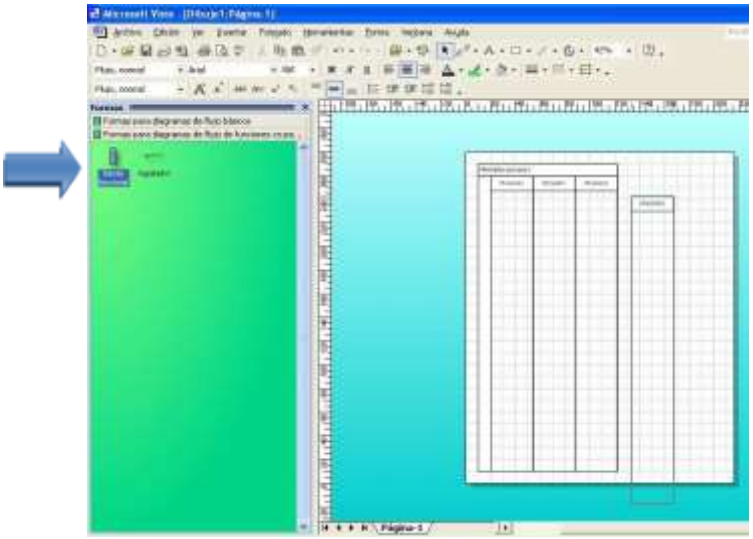
   Puede agregar nuevas bandas o eliminar las que no necesite.

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.



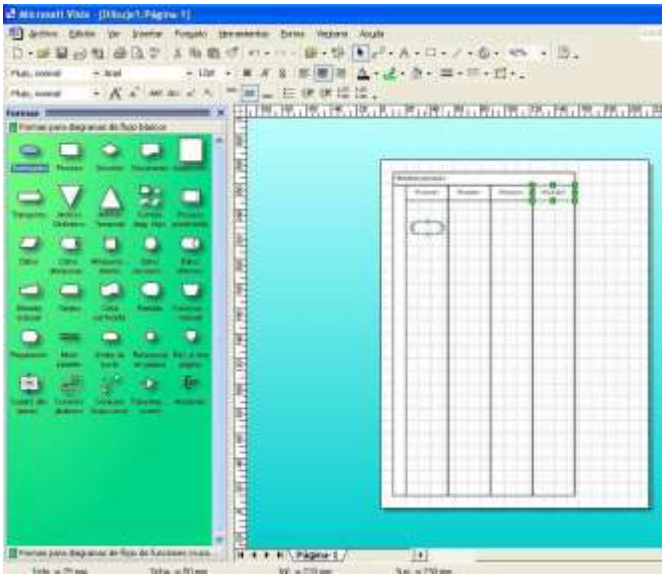
7. ¿Cómo eliminar una ***Banda funcional*** (columna)?

   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[5] hasta la ubicación apropiada dentro de una banda para representar los pasos del proceso.

[5] Ver simbología en Instructivo para elaborar Manual de Normas y Procedimientos



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

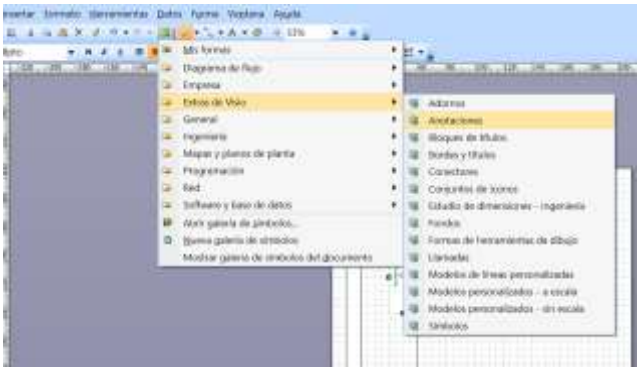
   Procedimiento

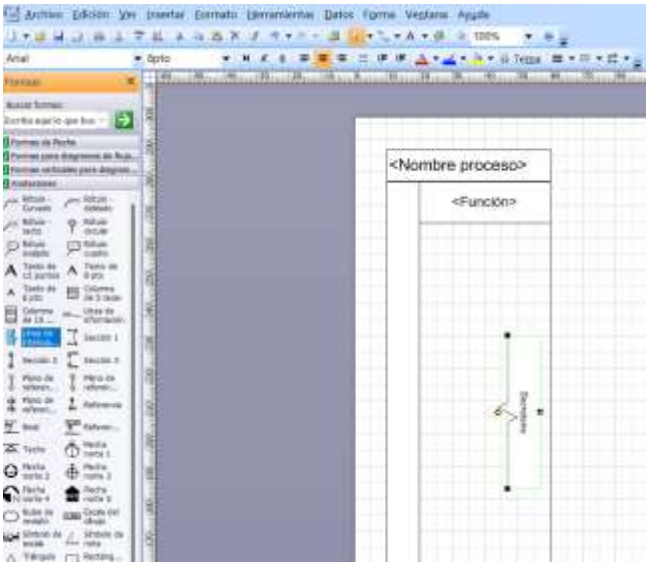
   Haga clic en la Herramienta ***Conector*** y, a continuación, arrastre un punto de conexión (x) de la primera forma hasta un punto de conexión de la segunda forma.

   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.

11. Cuando en el procedimiento participen otras dependencias y varios puestos se utilizará el símbolo de anotación, de la forma siguiente:

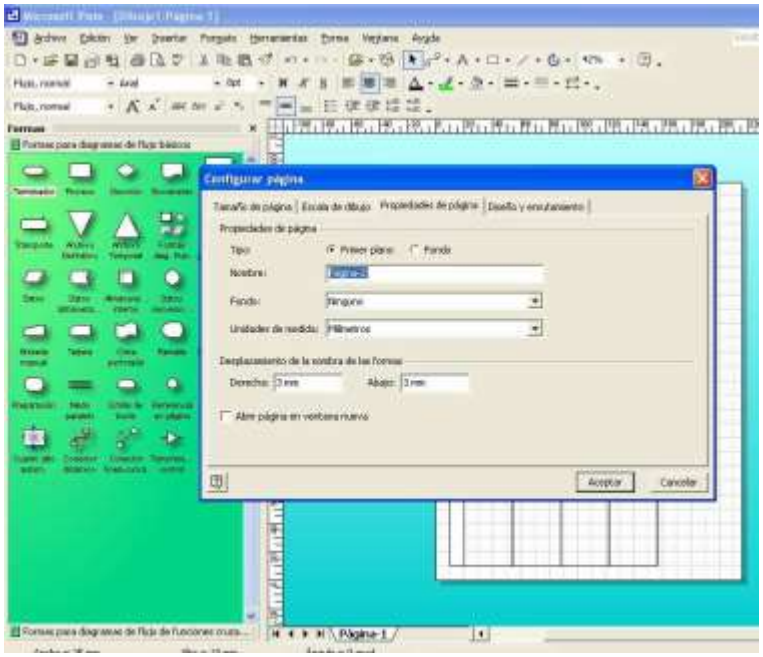




12. ¿Cómo agregar páginas?

<u>Procedimiento</u>

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

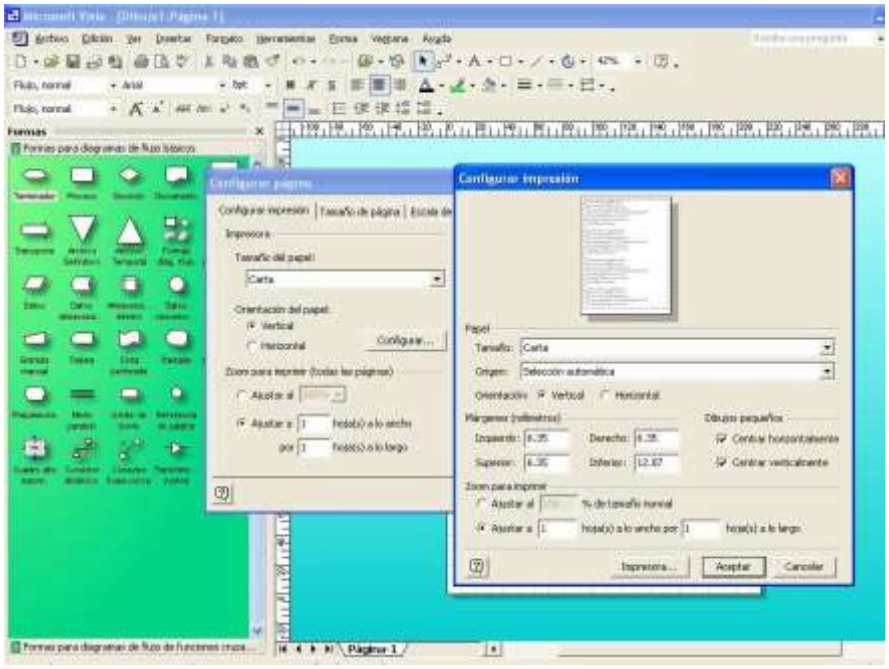


Luego presione ***Aceptar*** (aparecerá el siguiente mensaje) por último vuelva a presionar ***Aceptar***.

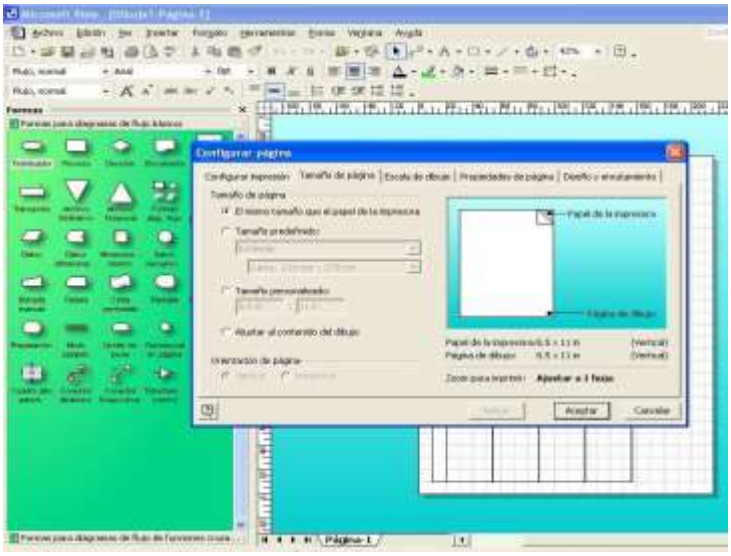
13. Guarde el Diagrama de Flujo: Clic en la opción de ***Guardar***, asigne nombre al diagrama y presione ***Aceptar***.

14. 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)



15. 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***.



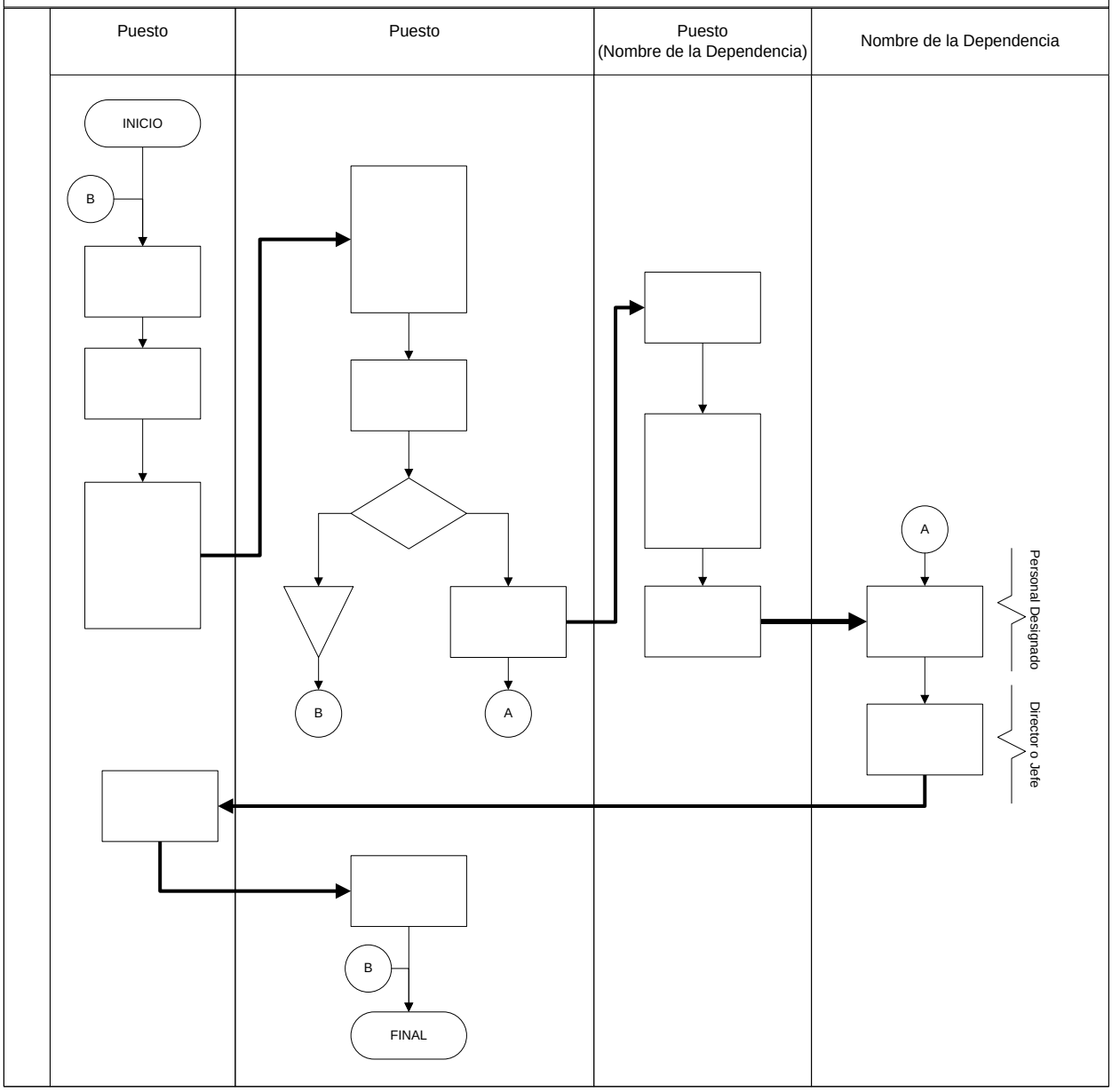
Ejemplo de Diagrama de Flujo

Universidad de San Carlos de Guatemala

Nombre de la Unidad :

Título del Procedimiento:

Elaborado por: Página 1 de 1

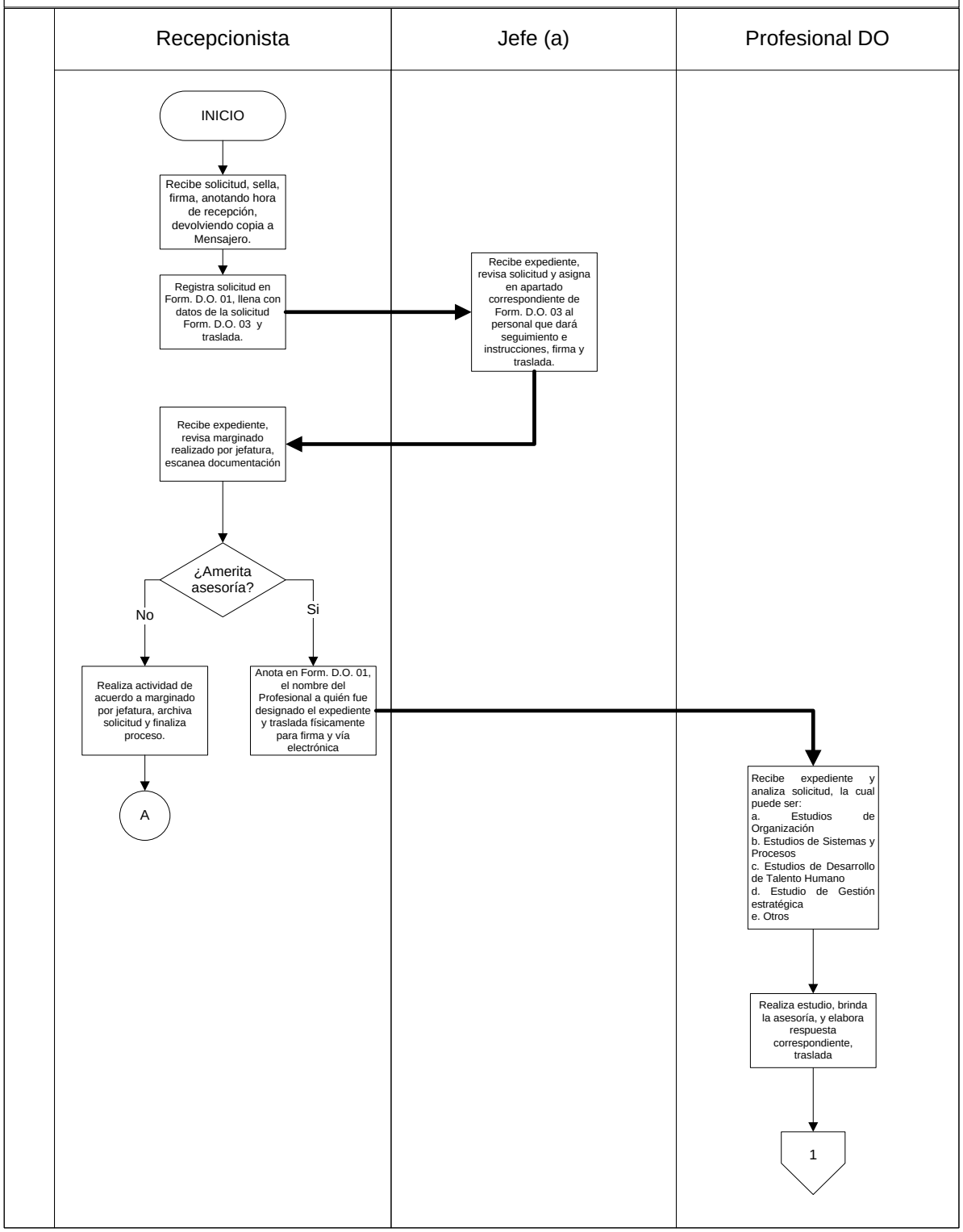


A — Conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo

B — Se utiliza para enviar al inicio o final del diagrama, según sea el caso

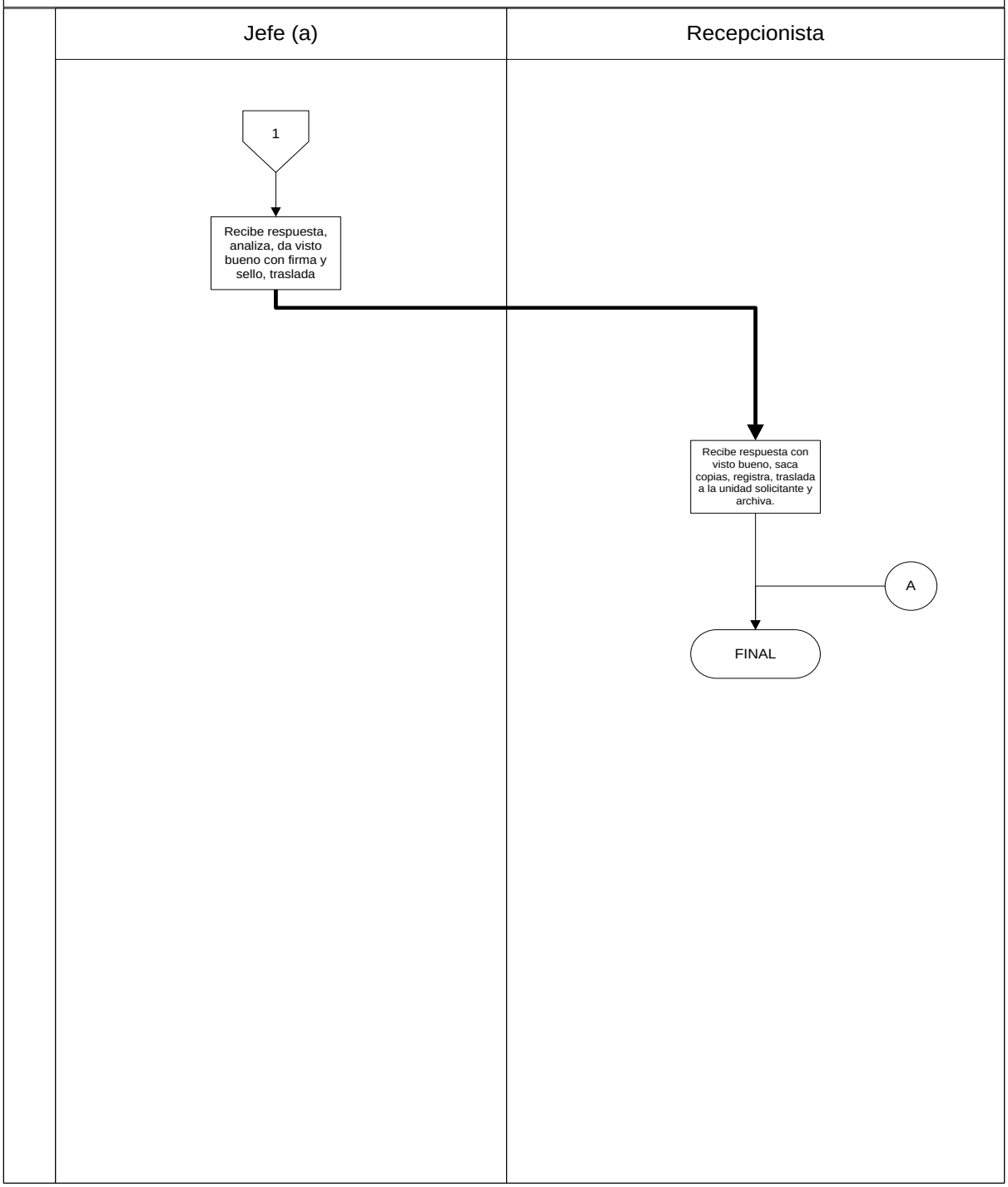
Universidad de San Carlos de Guatemala

Nombre de Unidad Administrativa: División de Desarrollo Organizacional
Título del Procedimiento: Ingreso y Egreso de correspondencia
Elaborado Por: Profesionales de DDO



Universidad de San Carlos de Guatemala

Nombre de Unidad Administrativa: División de Desarrollo Organizacional
Título del Procedimiento: Ingreso y Egreso de correspondencia
Elaborado Por: Profesionales de DDO



Este diagrama de flujo corresponde a la descripción que aparece en el Anexo 5, página 21 y 22 de este Instructivo.

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	Vo.Bo _____ (sello) Autoridad Superior
Nombre: _____	Nombre: _____
Cargo: _____	Cargo: _____
CUI: _____	CUI: _____
Fecha: _____	Fecha: _____