

Guía para la documentación de:  
**PROCEDIMIENTOS**

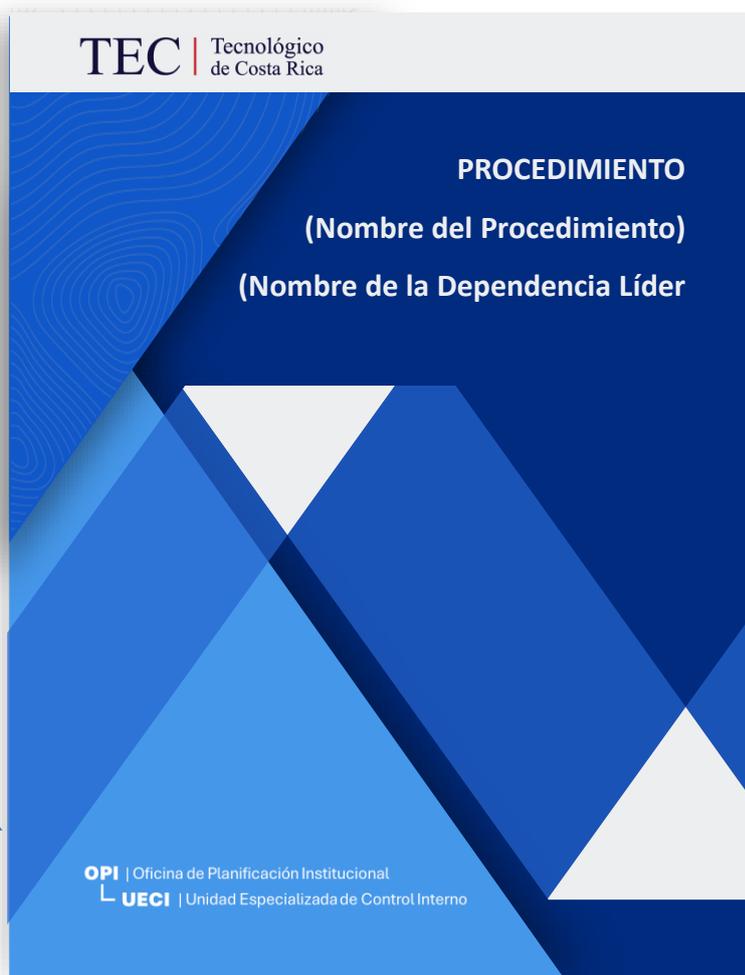
## Estructura del Procedimiento

La documentación de cada procedimiento deberá estructurarse con los siguientes apartados.

### A. Portada

En esta sección se debe establecer el título del procedimiento y la dependencia que lidera el procedimiento, como se visualiza en la siguiente imagen:

Figura 1. Portada del documento



### B. Cuadro de identificación

En esta sección se definen características propias de un procedimiento y se visualizan de la siguiente manera:

Cuadro 1. Cajetín del procedimiento

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA DEPENDENCIA _____	Código:
		Páginas:
		Versión No.
		Frecuencia:
		Actualizar:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Procedimiento:		

### 1. El nombre de la dependencia al que pertenece

Se debe indicar el nombre de la dependencia a la cual pertenece el procedimiento, considerando aquella que asume la mayor responsabilidad o carga en su ejecución. En los casos en que intervienen dos o más dependencias, se debe registrar el nombre de la que realiza la mayor cantidad de actividades al ejecutar el procedimiento.

Se debe considerar que, si en un procedimiento es ejecutado en su mayoría por una Unidad, debe llevar el nombre de la dependencia a la que pertenece la Unidad.

**Ejemplo:** Un procedimiento correspondiente a la Unidad Especializada de Control Interno debe llevar en su encabezado el nombre de la Oficina de Planificación Institucional.

### 2. Código del procedimiento

El código del procedimiento se determina de acuerdo con la codificación establecida por la Oficina de Planificación Institucional, la cual consiste en las siglas del macroproceso, las siglas del proceso, la sigla S que hace referencia al subproceso junto con el número consecutivo, el tipo de procedimiento, las siglas de la dependencia que lo elabora y el número consecutivo del procedimiento.

**Macroproceso:** Son los procesos estratégicos, misionales, de apoyo de alto nivel o de control y evaluación.

**Ejemplo:** Macroproceso de Apoyo, Ma

**Proceso:** Subdivisiones de los macroprocesos que agrupan actividades específicas.

**Ejemplo:** Proceso Gestión Financiera, GF

**Subproceso:** Partes más detalladas dentro de los procesos. Se utilizan números a partir del 01 para diferenciar los procedimientos documentados que pertenecen a un mismo subproceso.

**Ejemplo:** Subproceso 01, S01

**Tipo de Procedimiento:** se utilizan las siglas PG para indicar si el procedimiento es de aplicación general en la Institución y PE si es de aplicación específica en una dependencia respectivamente. La persona encargada de la elaboración del procedimiento debe decidir el tipo de procedimiento en conjunto con el líder del proceso.

**Ejemplo:** Tipo general, PG

**Siglas de la Dependencia:** se utilizan las siglas correspondientes a la dependencia que elabora el procedimiento.

En el caso de los procedimientos que tengan más de una dependencia se utilizan las siglas de la dependencia con mayor responsabilidad en la ejecución del procedimiento, es decir, la dependencia que realiza el mayor número de actividades.

Estas siglas deben utilizarse de manera estándar en la Institución de acuerdo con el Listado de Siglas de las Dependencias del TEC, definidas por el Centro de Archivo y Comunicaciones, según lo establecido en el Reglamento de Archivo del ITCR para este fin y en coordinación con la Oficina de Planificación Institucional

**Número de Consecutivo del procedimiento:** se utilizan números a partir del 01 para diferenciar los procedimientos documentados que pertenecen a una misma dependencia y a un mismo tipo de procedimiento.

Los procedimientos generales y específicos se deben enumerar consecutivamente de forma independiente, aun cuando sean de la misma Dependencia, es decir, debe existir un procedimiento específico 01, como uno general 01, ejemplo *MA-GF-S01-PG-01* y *MA-GF-S01-PE-01*.

**Ejemplo:** Para un procedimiento del macroproceso de Apoyo, proceso Gestión Financiera, del primer subproceso, de tipo general, y del Departamento de Financiero Contable el código es: *MA-GF-S01-PG-01*.

El formato para el código del procedimiento se explica más a detalle en el paso 3 del nivel 1 al 4 en el apartado de Metodología para la caracterización de procesos, subprocesos y procedimientos.

### **3. Número de páginas**

En este apartado se debe indicar el número total de páginas que conforma el documento desde la primera hasta la última página sin excepción.

### **4. Número de versión**

La versión es un número consecutivo que cambia cada vez que se realiza una modificación al procedimiento, cuando se redacta por primera vez se denomina versión 01. En el momento en que se realice algún cambio porque se modificó algo en la normativa que sustenta al procedimiento o una actividad que ya no se realiza de la misma forma, se debe cambiar a 02 y así sucesivamente cada vez que se modifique el procedimiento.

### **5. Frecuencia**

Periodicidad con la que se ejecuta el procedimiento, puede ser diaria, semanal, mensual, trimestral, etc., según corresponda.

También existen procedimientos que no tienen una frecuencia definida y que puede indicarse que se realiza “Según solicitud”, ya que se realizan en cualquier momento del año cuando lo solicitan, pero que no tiene una tendencia detectada.

**Ejemplo:** El procedimiento para realizar un estudio de cargas de trabajo por parte de la Oficina de Planificación Institucional, el cual ocurre algunas veces al año ante la solicitud de alguna dependencia.

### **6. Periodo de actualización**

En este apartado se indica cada cuanto tiempo el procedimiento debe ser revisado, esto con el fin de mantenerlo actualizado. Por lo general esta revisión se lleva a cabo anualmente.

### **7. Persona encargada de elaborar, revisar y aprobar el procedimiento**

En este apartado se colocan los nombres de las personas según como se indica a continuación:

**Elaborado por:** persona(s) designada(s) para la redacción del procedimiento, dicha persona debe ser conocedora del procedimiento a redactar. La información consignada en este apartado no debe modificarse cada vez que se actualice el procedimiento, con el fin de tener registro de la fecha original de la creación.

El nombre de la persona que actualiza o modifica el procedimiento deberá reflejarse en el apartado de control de cambios y en el resumen de cambios según corresponda.

En este apartado debe ir el nombre de la (s) persona (s) que redacta (n) el procedimiento y la firma de la persona Coordinadora de la Unidad para dar el visto bueno, en caso de no existir Coordinación, no se incluye ninguna firma.

**Última revisión por:** persona funcionaria de la OPI encargada de revisar el procedimiento desde una perspectiva técnica y bajo el enfoque de estandarización, consignando su firma una vez aprobado el procedimiento.

**Aprobado por:** persona o grupo de personas que aprueban que todo lo incluido en el procedimiento es correcto y emiten un documento en el que se indica que el procedimiento fue aprobado, por ejemplo: El Consejo de Departamento/Unidad o superior jerárquico. Esta aprobación debe darse tanto para la primera vez que se redacta el procedimiento como cada vez que se actualice y adjuntar el documento que evidencie la aprobación de este en el apartado de anexos.

En este apartado deberá consignar la firma de la persona que ejerza la Dirección de Escuela/Departamento/Área Académica/Unidad Desconcentrada, así como el número de acta de la sesión en que fue aprobado por el Consejo.

## **8. Nombre del Procedimiento**

El nombre del procedimiento debe hacer referencia al objetivo que se persigue lograr al ejecutar el procedimiento.

**Ejemplo:**

**Procedimiento:** Control de accesos al centro de cómputo

## **C. Objetivo del Procedimiento**

Se redacta el objetivo que persigue el procedimiento de forma tal que cualquier persona que haga uso de este le quede claro su utilidad. El objetivo debe ser concreto y redactado con un verbo en infinitivo. Se recomienda utilizar la Taxonomía de Bloom para la redacción de los infinitivos utilizados en la redacción del objetivo del procedimiento

**Ejemplo:** Establecer el control de accesos al centro de cómputo de la institución procurando la seguridad de los activos de información.

## D. Alcance del Procedimiento

En esta sección se indica el tipo de procedimiento (general o específico), para quienes ejecutan el procedimiento y desde donde inicia la primera actividad hasta donde termina el procedimiento con la última actividad.

Cuando en el procedimiento se maneje información clasificada como confidencial, sensible o de acceso restringido según la normativa institucional vigente o disposiciones legales, se deberá resguardar su integridad y confidencialidad, omitiendo en la documentación cualquier detalle que exponga datos personales, estratégicos, financieros, técnicos o de seguridad que no deban ser divulgados.

**Ejemplo:** Este procedimiento es de carácter específico, abarca desde que se realiza el cierre de planilla mensual, hasta que se elabora la conciliación de funcionarios para ser firmada mensualmente y es aplicable en las Unidades de Estudios y Remuneraciones del Departamento de Gestión del Talento Humano, Unidad de Contabilidad, Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto del Departamento Financiero Contable del ITCR.

## E. Normativa y criterios aplicables

En ese apartado se enlistan todos aquellos reglamentos y criterios que deben cumplirse para llevar a cabo el procedimiento. Un criterio es aquel elemento que a pesar de que no se encuentra descrito en un reglamento u otro documento se debe cumplir y de ahí que se coloque en este apartado para no dejarlo sin atender.

Siguiendo con el ejemplo del procedimiento para el registro de ingresos por cuentas a cobrar a funcionarios se observa lo siguiente:

### Normativa:

- Ley 8131 de Administración Financiera de la República y Presupuestos Público.
- Ley General de Control Interno N°8292.
- Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE.

### Criterios:

Para el registro de las cuentas por cobrar a funcionarios por parte del Departamento de Financiero Contable deberá tomar en consideración el siguiente criterio.

Cuadro 2. Ejemplo criterios aplicables al procedimiento

Criterio	Parámetro
Análisis y revisión de ingresos por cuentas	Debe estar aplicado el cierre de nómina o

Criterio	Parámetro
por cobrar	planilla mensual en el Departamento de Gestión del Talento Humano.

## F. Términos y definiciones

En este apartado se deben escribir todos aquellos términos importantes en el desarrollo del procedimiento, que permitan que cualquier persona que lo lea pueda entenderlo. Estos deben tener concordancia con los términos y definiciones establecidas en el Glosario Institucional y deben ordenarse alfabéticamente. También pueden incorporarse definiciones que no se encuentren en el Glosario Institucional pero que se consideren necesarias para el entendimiento del procedimiento.

### Ejemplo:

- **Asiento Contable (Nómina):** Es el conjunto de anotaciones que se ingresan en el libro diario de contabilidad. Es decir, en el documento que contiene toda la actividad financiera de la institución, se anota y se archivan todos los datos de compensación y beneficios de los colaboradores.
- **Remuneraciones:** Son las remuneraciones básicas en dinero al personal permanente y transitorio de la institución cuya relación se rige por las leyes laborales vigentes. Además, comprende los incentivos derivados del salario o complementarios a este, como el decimotercer mes o la retribución por años servidos, así como gastos por concepto de dietas, las contribuciones patronales al desarrollo y la seguridad social y gastos de representación personal.

## G. Responsables del procedimiento

En esta sección se debe indicar todas las dependencias o puestos que intervienen en la ejecución de las actividades del procedimiento, ordenados alfabéticamente.

De preferencia se debe utilizar los nombres de los puestos, no de la persona que ocupa el puesto. Cuando quien realiza la actividad son personas de diferentes puestos, entonces debe buscarse un nombre genérico como solicitante, gestor, promotor, etc.

### Ejemplo:

- Profesional Unidad de Estudios y Remuneraciones del Departamento de Gestión del Talento Humano.
- Profesional en Administración de la Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto (Remuneraciones)
- Encargado en Unidad de Contabilidad.
- Coordinación Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto.

### H. Documentos asociados

En esta sección se deben enlistar los documentos o formularios que se utilizan en la ejecución del procedimiento.

### Ejemplo:

- Asientos de Planilla.
- Reporte de Actividad Contable.
- Reporte detallado de las deducciones por concepto de cuentas por cobrar.
- Oficio de registro contable del ingreso por concepto de cuentas por cobrar a funcionarios.

### I. Requerimientos del procedimiento

En este apartado se debe indicar la persona, puesto o dependencia encargada de proveer los insumos o entradas requeridas para llevar a cabo el procedimiento, por ejemplo: solicitudes, materiales, información, otros.

A su vez, se debe indicar el puesto, dependencia o usuario quién será el cliente o usuario del producto o servicio que se detalla en el procedimiento, por ejemplo: resultado, documento, información, otros.

### Ejemplo:

Cuadro 3. Ejemplo requerimientos del procedimiento

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDAS	CLIENTES
Unidad de Estudios y Remuneraciones Departamento	Asientos de Planilla (Lote Código 305)	Registro de Ingresos por Cuentas a Cobrar a funcionarios	Oficio de registro contable del ingreso por concepto de	Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDAS	CLIENTES
de Gestión del Talento Humano  Unidad de Contabilidad	Reporte de Actividad Contable  Reporte detallado de las deducciones por concepto de cuentas por cobrar	por deducción de Planilla	cuentas por cobrar a funcionarios	

### 9. Proveedores

Se enumeran los Departamentos, Áreas, Unidades o Puestos de Trabajo que proveen los insumos necesarios para ejecutar el procedimiento. Los proveedores pueden ser internos o externos.

### 10. Insumos

Se describen los insumos o recursos que el procedimiento necesita para funcionar. Las entradas pueden incluir datos, materiales, información, herramientas, etc.

### 11. Procedimiento

Para efectos de la plantilla, se utilizará este espacio para enumerar el procedimiento que se está documentando y así tener una perspectiva general del mismo.

### 12. Productos

Se indican los resultados que se generan una vez completado el procedimiento. Las salidas son productos o servicios que se entregan a los usuarios, que pueden ser internos o externos.

### 13. Usuarios

Se identifican Departamentos, Áreas, Unidades o Puestos de Trabajo que recibe el resultado del procedimiento. Los usuarios pueden ser internos o externos

Cabe resaltar que dos proveedores o más en conjunto pueden proveer la misma entrada y que puede haber múltiples salidas para diferentes clientes, por lo que no hay una relación directa entre proveedores, entradas, salidas y clientes de una misma fila.

## J. Materiales, equipos y sistemas

En este punto se deben enlistar los materiales, equipos y sistemas requeridos para llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento, el listado de materiales y equipos debe ser detallado indicando características de este para que el funcionario que realice cada una de las actividades pueda desarrollarlas de la forma correcta y no incurra en error por utilizar un material o equipo que no corresponda.

Se deben indicar los materiales, equipos y sistemas específicos exceptuando los que todo puesto de trabajo posee como son mobiliario de oficina, computadora u otros.

### Ejemplo:

- Sistema Integrado Financiero "SIF" Módulos Contabilidad General, Control de Presupuesto y Auxiliares Contables (Archivos Excel).

## K. Fases del Procedimiento

### 14. Actividades

En este apartado se redacta en detalle cómo se lleva a cabo cada una de las actividades que componen el procedimiento.

Cada actividad se redacta en forma de orden, iniciando con un verbo presente indicativo en tercera persona, además, solo debe de haber una o máximo dos actividades por fila.

### Ejemplo:

- Realiza el cierre de planilla mensual.
- Ingresa al Sistema Integrado Financiero y verifica que el lote código 305 se visualice en la tabla.
- Coordina con el encargado en la Unidad de Contabilidad, para la aplicación del lote código 305.

Se deben redactar utilizando el siguiente formato:

Cuadro 4. Plantilla para las actividades del procedimiento

PROCESO:			
PROCEDIMIENTO:			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	Inicio		
1.			

PROCESO:			
PROCEDIMIENTO:			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
2.			
3.			
	Fin		

### Ejemplo:

Cuadro 5. Ejemplo de las actividades del procedimiento

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA			
PROCEDIMIENTO: Registro de ingresos por cuentas a cobrar a personas funcionarias por deducción de planilla			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	Inicio		
1.	Realiza el cierre de planilla mensual.	Profesional en Unidad de Estudios y Remuneraciones Departamento de Gestión del Talento Humano	Al realizar el cierre de planilla se genera un lote código 305
2.	Ingresa al Sistema Integrado Financiero y verifica que el lote código 305 se visualice en la tabla.	Profesional en Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto (Remuneraciones)	La verificación la realiza en el módulo Contabilidad General – Operaciones Documentos Contables.
3.	Coordina con la persona encargada en la Unidad de Contabilidad, para la aplicación del lote código 305.	Profesional en Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto (Remuneraciones)	
4.	Aplica el lote código 305.	Encargado en la Unidad de Contabilidad	
5.	Genera un reporte de Actividad Contable, para extraer el monto aplicado por planilla.	Profesional en Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto (Remuneraciones)	La información que se extrae corresponde al monto total de ingresos, deducido a las personas

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA			
PROCEDIMIENTO: Registro de ingresos por cuentas a cobrar a personas funcionarias por deducción de planilla			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			funcionarias por concepto de cuentas por cobrar.
6.	Genera el reporte detallado de las deducciones por concepto de cuentas por cobrar (Personal del ITCR)	Profesional en Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto (Remuneraciones)	
7.	¿Los montos de los reportes de la Actividad Contable y de las deducciones, coinciden? Si. Continúa en paso N°9 No: Continúa en paso N°8	Profesional en Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto (Remuneraciones)	
	Fin		

La redacción de observaciones es opcional, no es necesario que todas las actividades tengan observaciones; sin embargo, representa una ayuda para mayor entendimiento de la actividad cuando se requiera.

Las decisiones se deben redactar en forma de pregunta dicotómicas de manera que se tengan dos opciones de respuesta claramente diferenciadas y opuestas, por ejemplo: sí, no, completo, incompleto, entre otros.

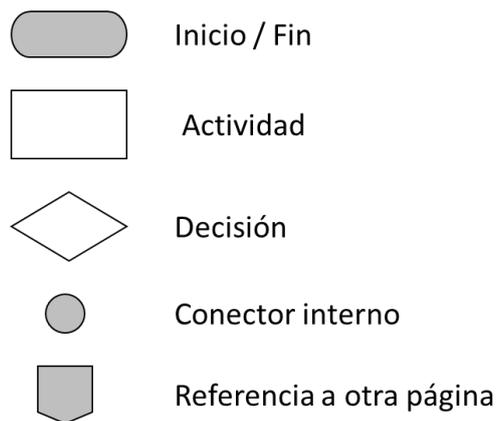
En el caso de las actividades que conlleven una decisión, la redacción de estas debe dividirse en dos filas, de forma tal, que en la primera fila se ubique la actividad y en la segunda fila se establezca la interrogante que se responde al realizar la actividad de la primera fila, como se muestra en el ejemplo anterior en las actividades 6 y 7.

### 15. Diagrama de Flujo

En este apartado se coloca el diagrama de flujo, el cual es una representación gráfica del procedimiento que facilita el entendimiento por parte del lector con respecto a la relación de los participantes del procedimiento y la secuencia de las actividades.

La simbología que se debe utilizar en los diagramas de flujo es la siguiente:

Figura 2. Simbología para diagrama de flujo

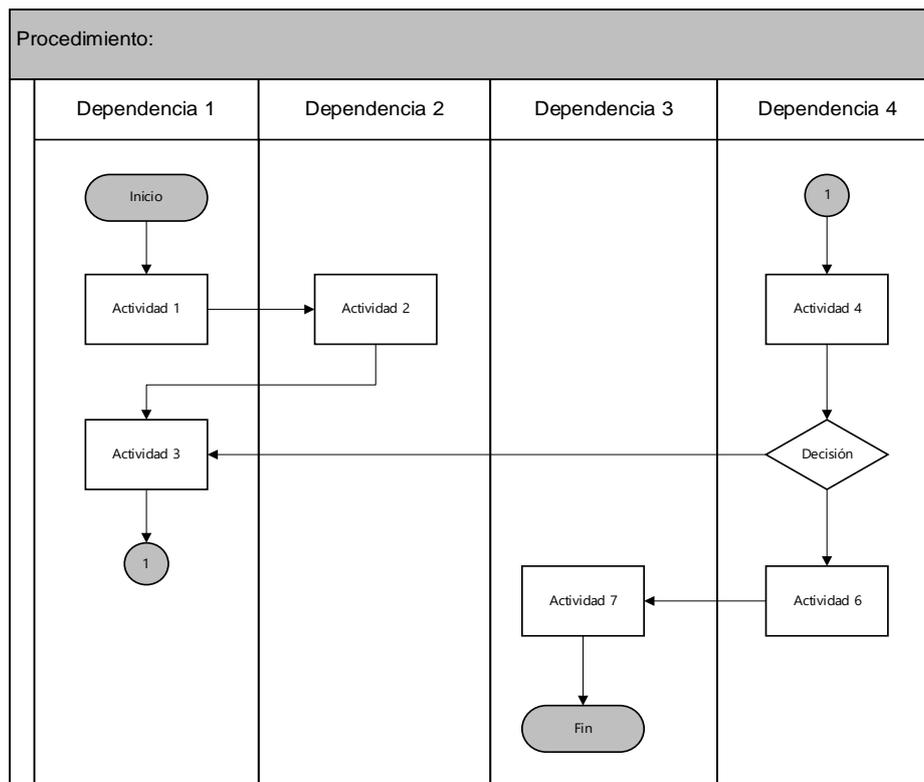


- Inicio/Fin: Indica el inicio o fin de una actividad
- Actividad: Es una etapa del proceso o la realización de una actividad
- Decisión: Etapa de análisis o toma de decisión
- Conector interno: Representa la conexión o relación con el resto del diagrama en la misma página.
- Referencia a otra página: Representa la conexión o relación con el resto del diagrama en una página diferente

En el diagrama de flujo las actividades deben redactarse de forma resumida de forma tal que el tamaño de los símbolos se mantenga lo más uniforme posible.

Lo conectores se identifican colocando dentro de ellos un número consecutivo, es preferible usar conectores en lugar de líneas cuando una actividad de una columna debe conectarse con una actividad de otra columna y al usar líneas conectoras las líneas quedan unas cruzadas con otras dificultando un poco la lectura y comprensión del flujo, en la siguiente forma:

Figura 3. Ejemplo diagrama de flujo



Los conectores de página se numeran consecutivamente siguiendo el orden de las páginas en las que se plasma el diagrama de flujo.

Para la elaboración de los diagramas se debe utilizar la herramienta Visio de Microsoft Office, cuya instalación debe gestionarse con el Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones (Datic).

### L. Control de cambios

El control de cambios es una tabla en la que se indica la fecha en que se realiza algún cambio en el procedimiento, así como, la persona que realiza la modificación, la sección del procedimiento donde se realizó el cambio y una breve descripción del cambio realizado.

También se debe indicar en esta sección si el procedimiento fue revisado y no presenta ningún cambio que deba incorporarse.

## Ejemplo:

Cuadro 6. Resumen de cambios realizados a la documentación del procedimiento

Fecha:	Modificado por:	Sección en que se realiza el cambio	Descripción del cambio realizado

## M. Anexos

En la sección de anexos se incluyen el documento que evidencie la aprobación del procedimiento y aquellos aportes que agregan valor adicional y que no se pueden agregar en las fases del procedimiento.

Se incluirá, en caso de ser necesario, formularios, formatos de plantillas, especificaciones y criterios de aceptación, enlaces a carpetas o documentos, que permitan guiar al usuario en el desarrollo del procedimiento, entre otros documentos que se consideren necesarios.

## Revisión de esta Guía

Fecha:	Revisado /Modificado por:	Sección en que se realiza el cambio	Descripción del cambio realizado
30/06/2025	Ing. Geber Murillo Alfaro. Ing. Laura Jiménez Marichal.	Todas las secciones.	Actualización general de la Guía para la Elaboración de Procedimientos.
07-02-2022	Ing. Francisco Sánchez Céspedes. Ing. Laura Jiménez Marichal.	Todas las secciones.	Actualización general de la Guía para la Elaboración de Procedimientos.
25-6-2020	Ing. Sofía García Romero. Ing. Francisco Sánchez Céspedes.	Codificación. Anexos.	Se actualizó la redacción de la codificación. Se agregó de nuevo la sección opcional de Anexos.
25-5-2020	Ing. Laura Jimenez Marichal.	Criterios que se deben cumplir. Términos y Definiciones	Inclusión de criterios que se deben cumplir.

Fecha:	Revisado /Modificado por:	Sección en que se realiza el cambio	Descripción del cambio realizado
	Ing. Gonzalo Varela Sojo.	Anexos de la Guía.	Inclusión de términos y definiciones en estructura de la Guía. Se incorporó la Plantilla para la elaboración de los procedimientos.
12-02-2020	Ing. Francisco Sánchez Céspedes.	Entradas y Proveedores. Inclusión del apartado Salidas y Clientes.	Inclusión.
12-11-2019	Ing. Francisco Sánchez Céspedes.	Criterios que se deben cumplir. Términos y Definiciones.	Inclusión de Criterios que se deben cumplir. Inclusión de Términos y Definiciones en estructura de la Guía.
24-9-2019	Licda. Jenny Zúñiga Valverde.	Anexos.	Actualización.
23-9-2019	Ing. Francisco Sánchez Céspedes.	Portada. Responsables. Alcance.	Actualización.