

Gaceta

No. 613

DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

Órgano Oficial del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Cartago, Jueves 27 de Febrero, 2020

MISIÓN DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

Contribuir al desarrollo del país, mediante la formación de recursos humanos, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanistas y ambientales desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional.

ÍNDICE

Aprobado por la Oficina de Planificación Institucional, en Reunión celebrada el 15 de noviembre del 2019

Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos del ITCR.....2

OFICINA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL
UNIDAD ESPECIALIZADA DE CONTROL INTERNO

**GUÍA PARA LA ELABORACIÓN
DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DEL ITCR**

Código:	Versión:	Páginas:
GEMP	02	11
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Sofía García Romero	MBA. Andrea Contreras Alvarado	MBA. Andrea Contreras Alvarado
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Índice

I. CONTROL DE CAMBIOS	1
II. OBJETIVO	1
III. ALCANCE	1
IV. CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR	2.
V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	2.
VI. RESPONSABLES	2.
VII. MATERIALES Y EQUIPO	3
VIII. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO	3.
A.Portada	3.
1. Título	3.
2. Tabla de identificación del manual	3.
B. Índice	3
C. Control de Cambios	3
D. Objetivo:	4
E. Alcance:	4
F. Criterios que debe cumplir:	4
G. Términos y Definiciones:	4
H. Responsables:	5
I. Proveedores y Entradas	5
J. Clientes y Salidas	6
K. Materiales y Equipo	6
L. Fases del Procedimiento:	6
M. Documentos de Referencia:	7

N. Revisión del Procedimiento:.....	7
O. Anexos:.....	7
IX. METODOLOGÍA PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS.....	7
X. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	8
XI. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8
XII. ANEXOS	8
XIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	8

I. Control de Cambios

Fecha:	Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ubicación del cambio:	Firma:
23-9-2019	Ing. Francisco Sánchez Céspedes	MBA. Andrea Contreras Alvarado	MBA. Andrea Contreras Alvarado	<ol style="list-style-type: none"> <u>Portada</u> <u>Responsables</u> <u>Alcance</u> 	
24-9-2019	Licda. Jenny Zúñiga Valverde	MBA. Andrea Contreras Alvarado	MBA. Andrea Contreras Alvarado	<ol style="list-style-type: none"> <u>Anexos</u> 	
12-11-2019	Ing. Francisco Sánchez Céspedes	MBA. Andrea Contreras Alvarado	MBA. Andrea Contreras Alvarado	<ol style="list-style-type: none"> <u>Inclusión de Criterios que se deben cumplir</u> <u>Inclusión de Términos y Definiciones en estructura del Manual</u> 	
12-02-2020	Ing. Francisco Sánchez Céspedes	MBA. Andrea Contreras Alvarado	MBA. Andrea Contreras Alvarado	<ol style="list-style-type: none"> <u>Inclusión del apartado de Entradas y Proveedores</u> <u>Inclusión del apartado Salidas y Clientes</u> 	

II: Objetivo

Definir y dar a conocer la metodología para la elaboración de manuales de procedimientos en el ITCR, así como, la estructura y el formato que deben poseer los mismos.

III. Alcance

Es aplicable a todas las instancias del Instituto Tecnológico de Costa Rica, en sus Campus Central Cartago, Campus Tecnológico Local San Carlos, Campus Tecnológico Local San José y Centros Académicos que elaboren y hagan uso de manuales de procedimientos.

IV. Criterios que debe cumplir

La dependencia que desee elaborar un manual de procedimientos debe asegurarse de contar con el apoyo de una persona que conozca los procesos de la misma.

V. Términos y Definiciones

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Manual de procedimiento: documento con una descripción específica de procesos o procedimientos que forman parte de una actividad o servicio. Incluye deberes y responsabilidades, con referencia a la normativa general, controles administrativos y otros aspectos de orden operativo.

Formulario: documento impreso o digital que permite recolectar información necesaria para llevar a cabo una actividad.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las activi-

dades desempeñadas, son todos aquellos formularios con la información compilada que se utilizan para llevar a cabo una actividad o proceso.

Ficha Técnica: documento impreso o digital que resumen el proceso y otros elementos sobre el mismo.

Diagrama de Flujo: representación gráfica de la secuencia en que se llevan a cabo las actividades que se realizan para un proceso determinado.

Diagrama SIPOC: matriz de las entradas, proveedores, salidas y usuarios por cada actividad que compone un proceso determinado.

VI. Responsables

Elaborado por: persona designada para la redacción del manual de procedimiento, dicha persona debe brindar asesoría al responsable del proceso. El nombre de esta persona se coloca en la tabla de identificación del manual en la sección "Elaborado por:"

Revisado por: persona encargada de revisar el manual desde una perspectiva técnica y bajo el enfoque de estandarización.

Aprobado por: persona o grupo de personas que aprueban que todo lo incluido en el manual es correcto y emiten un documento en el que se indica que el manual fue aprobado, por ejemplo: El Consejo de Departamento o superior jerárquico.

VII. Materiales y Equipo

1. Computadora
2. Internet
3. Espacio físico para reunión

VIII. Estructura del Manual de Procedimiento

A. Portada

1. Título

Todo manual de procedimientos debe indicar en la primera página el nombre del procedimiento que describe a manera de título.

- Ejemplo: Manual de procedimiento para el cobro de viáticos.

2. Tabla de identificación del manual

Código:	Versión:	Páginas:
		Cantidad total de páginas
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

En esta tabla se indica:

- El código del manual,
- La versión,
- La cantidad de páginas,
- Los nombres de las personas que elaboraron, revisaron y aprobaron el manual, las fechas de cada uno de los eventos anteriores, y las firmas de cada persona.

Ejemplo:

B. Índice

En este apartado se debe agregar una tabla que indique el orden en que se encuentran los diferentes apartados del manual y su respectivo número de página.

C. 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 manual, así como, las diferentes personas que participan en las etapas de modificación, revisión y aprobación.

Ejemplo:

Fecha:	Modificado por: (Nombre y Firma)	Revisado por: (Nombre y Firma)	Aprobado por: (Nombre y Firma)	Ubicación y descripción del cambio:

D. Objetivo:

Se redacta el objetivo que persigue el manual de forma tal que cualquier persona que haga uso del mismo le quede claro su utilidad. El objetivo debe ser concreto y redactado con un verbo en infinitivo.

- Ejemplo: Describir de forma detalla el procedimiento a seguir para realizar el pago de viáticos.

E. Alcance:

En esta sección se indica para quien, personas o dependencias, es aplicable el manual.

- Ejemplo: Este manual es aplicable para todos los funcionarios del ITCR que requieran hacer una solicitud de pago de viáticos, así como para los funcionarios del Departamento Financiero Contable que se encargan de realizar el trámite correspondiente para el pago de viáticos.

F. Criterios que debe cumplir:

En ese apartado se describen todos aquellos criterios que deben cumplirse para llevar a cabo el procedimiento.

- Ejemplo: Para el proceso de cobro de viáticos, es necesario que la dependencia a la cual pertenece el funcionario que solicita el pago de viáticos tenga contenido presupuestario, este criterio se redactaría de la siguiente forma:

La dependencia solicitante del pago de viáticos debe contar con el contenido presupuestario requerido para efectuar el pago.

G. Términos y Definiciones:

En este apartado se deben escribir todos aquellos términos importantes en el desarrollo del procedimiento, que permitan que cualquiera persona que lo lea pueda entenderlo.

- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- **Manual de procedimiento:** documento con una descripción específica de procesos o procedimientos que forman parte de una actividad o servicio. Incluye deberes y responsabilidades, con referencia a la normativa general, controles administrativos y otros aspectos de orden operativo.

H. Responsables:

En esta sección se debe indicar todas las dependencias o puestos que realizan cada actividad, la responsabilidad que tiene cada uno de estos actores dentro del proceso deben redactarse de forma muy general.

- Ejemplo: Para el proceso de pago de viáticos la responsabilidad del funcionario que solicita el pago de viáticos se redactaría de la siguiente forma:

Solicitante del pago de viáticos: es la persona encargada de presentar el formulario de solicitud de pago de viáticos completa y con las firmas de autorización correspondientes ante el Departamento Financiero Contable, en el plazo establecido para dicho fin.

I. Proveedores y Entradas:

En este apartado se debe indicar la persona o dependencia encargada de proveer los insumos o entradas requeridas para llevar a cabo el procedimiento en estudio, por ejemplo: Solicitudes, Materiales, Información, otros.

Se debe redactar utilizando el siguiente formato:

PROCEDIMIENTO:	
ENTRADAS	PROVEEDORES

Ejemplo:

PROCEDIMIENTO: Asignación de Becas	
ENTRADAS	PROVEEDORES
Formulario de Solicitud de Becas	Estudiantes
Lista de Estudiantes Matriculados	Departamento de Admisión y Registro

J. Clientes y Salidas

En este apartado se debe indicar la persona o dependencia quién será el cliente o usuario del producto o servicio que se detalla en el procedi-

miento en estudio, por ejemplo: Resultado, Documento, Información, otros.

Se debe redactar utilizando el siguiente formato:

PROCEDIMIENTO:	
SALIDAS	CLIENTES

Ejemplo:

PROCEDIMIENTO: Asignación de Becas	
SALIDAS	CLIENTES
Resultado Final	Estudiantes
Lista de Estudiantes Becados	Financiero Contable

K. Materiales y Equipo

En este punto se deben enlistar los materiales y equipos requeridos para llevar a cabo el proceso descrito en el procedimiento, el listado de materiales y equipos debe ser detallado indicando características del mismo 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.

L. Fases del Procedimiento:

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

Se deben redactar utilizando el siguiente formato:

PROCESO:			
SUBPROCESO:			
OBJETIVO:			
ALCANCE:			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

Ejemplo:

PROCESO: Bienes			
SUBPROCESO: Gestión del mantenimiento - Solicitud y Prestación del Servicio de Mantenimiento			
OBJETIVO: Proveer el servicio de mantenimiento preventivo o correctivo de forma oportuna a los bienes muebles e inmuebles institucionales.			
ALCANCE: Este subproceso cubre todas las solicitudes de mantenimiento realizadas por las diferentes dependencias de la Institución.			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

PROCESO: Bienes			
SUBPROCESO: Gestión del mantenimiento - Solicitud y Prestación del Servicio de Mantenimiento			
OBJETIVO: Proveer el servicio de mantenimiento preventivo o correctivo de forma oportuna a los bienes muebles e inmuebles institucionales.			
ALCANCE: Este subproceso cubre todas las solicitudes de mantenimiento realizadas por las diferentes dependencias de la Institución.			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Detecta la necesidad de servicio y acceso al sistema de solicitudes e ingresa la solicitud con toda la información solicitada.	Solicitante	El sistema de solicitudes se acceso en la siguiente dirección: http://tec-apps.itcr.ac.cr/AdmMant/frmAutenticacion.aspx?ReturnUrl=%2fadmman

La redacción de observaciones es opcional, no es necesario que todas las actividades tengan observaciones.

M. Documentos de Referencia:

En esta sección se deben enlistar las leyes o reglamentos que estén relacionados con el procedimiento.

- Ejemplo: Reglamento para el pago de viáticos del ITCR

N. Revisión del Procedimiento:

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.

O. Anexos:

Al procedimiento se anexan los diagramas de flujo elaborados durante la caracterización del proceso, la ficha técnica y los formularios que se utilicen en cualquiera de las actividades.

IX. Metodología para elaborar procedimientos

El manual de procedimiento se redacta una vez que se ha caracterizado el proceso.

El primer paso es tomar cada una de las actividades que conforman el proceso y redactar de for-

ma detallada el cómo se lleva a cabo dicha actividad.

Se redacta en forma de orden, por ejemplo: Elabora la solicitud de pago de viáticos. Como último paso se redactan los detalles como: *El código del manual que corresponde a las siglas del nombre del procedimiento.*

Ejemplo:

Para el manual de procedimiento para el pago de viáticos el código es: MP-PV-##, las iniciales MP indican que es un Manual de Procedimiento, las iniciales PV quieren decir Pago de Viáticos y los ## serán el número de versión del manual.

Cuando un manual de procedimientos se referencia o nombra en otro manual u otro documento se indica seguido de un guion y el número de versión.

Ejemplo: MP-PV-01, lo que se lee como: Manual de procedimientos para el pago de viáticos versión 01.

La versión es un consecutivo que cambia cada vez que se realiza un cambio al manual, cuando se redacta un manual se denomina versión cero hasta que sea aprobado, una vez aprobado pasa a ser versión 01.

X. Documentos de referencia

No aplica

XI. Revisión del procedimiento

Este procedimiento será revisado y actualizado anualmente.

XII. Anexos

1. Plantillas para la caracterización de procesos.

XIII. Referencias Bibliográficas

Para la elaboración de esta guía se utilizaron las siguientes referencias bibliográficas:

Enrique Benjamín; Franklin Fincowsky. 2014. **Organización de Empresas.** Cuarta Edición, McGraw Hill, México.

ISO. 2005. **Norma ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario.** Organización Internacional de Normalización. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.9.8>

MIDEPLAN. 2009. **Guía para el Levantamiento de Procesos.** Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Área de Modernización del Estado. Unidad de Reforma del Estado. Recuperado de:

<https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/5d4b8d59-d008-407c-bf52-00be6de79e80/guia-levantamiento-procesos-2009.pdf>

MIDEPLAN. 2009. **Guía de Manuales Administrativos.** Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Área de Modernización del Estado. Unidad de Reforma del Estado. Recuperado de:

<https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/f2ef05c6-005a-4d04-b0e5-e2bfd350bccb/guia-manuales-administrativos-2009.pdf?guest=true>

MIDEPLAN. 2009. **Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo.** Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Área de Modernización del Estado. Unidad de Reforma del Estado. Recuperado de:

<https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>

Aprobado por la Oficina de Planificación Institucional, en Reunión celebrada el 15 de noviembre del 2019