

Gaceta

No. 716

DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

Órgano Oficial del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Cartago, Viernes 22 de Enero, 2021

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

Oficio OPI-002-2021, del 19 de enero, 2021

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	03	16
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Ing. Sofía García Romero Ing. Francisco Sánchez Céspedes	MBA. Andrea Contreras Alvarado	MBA. José Antonio Sánchez Sanabria
Fecha	Fecha	Fecha
27/05/2020	25/06/2020	30/06/2020
Firma	Firma	Firma

Índice

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
NORMATIVA Y CRITERIOS APLICABLES	5
ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO	5
A. TABLA DE IDENTIFICACIÓN	5
El nombre del Departamento y Unidad al que pertenece	6
Código del procedimiento	6
Número de páginas.....	7
Número de versión.....	7
Periodo de actualización.....	7
Persona encargada de elaborar, revisar y aprobar con su respectiva firma	7
B. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	7
C. OBJETIVO	8
D. ALCANCE	8
E. NORMATIVA y CRITERIOS APLICABLES	8
F. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	8
G. RESPONSABLES	9
H. DOCUMENTOS ASOCIADOS	9
I. ENTRADAS – SALIDAS	9
J. MATERIALES, EQUIPOS Y SISTEMAS	10
K. FASES DEL PROCEDIMIENTO	10
1. Actividades	10
2. Diagrama de Flujo	11

L. CONTROL DE CAMBIOS	12
M. ANEXOS	13
METODOLOGÍA PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS	13
REVISIÓN DE ESTA GUÍA.....	14
IX. CONTROL DE CAMBIOS	14
X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	15
XI. ANEXOS.....	16

Introducción

El establecimiento de procedimientos contribuye a mejorar la gestión en las instituciones, dado que estos son un medio para informar a los funcionarios sobre los métodos e instrucciones para realizar sus tareas y apoyar el quehacer institucional.

La elaboración de este tipo de instrumentos técnico-administrativos son necesarios para continuar con el fortalecimiento de la institución, ya que por medio de estos se promueve la congruencia y coordinación de las acciones de los diferentes niveles de jerárquicos, así como, evitar la duplicidad y/o desagregación innecesaria de funciones y consecuentemente se facilite la prestación de los servicios con los niveles de calidad y efectividad requeridos.

La Oficina de Planificación Institucional, mediante la Unidad Especializada de Control Interno considero conveniente la elaboración de la presente Guía técnica, con el propósito de brindar la orientación necesaria a las personas encargadas de elaborar y/o actualizar los procedimientos institucionales y de esta manera unificar su redacción.

El contenido de la guía comprende el objetivo, alcance, normativa-criterios aplicables, términos-definiciones, responsables, documentos asociados, entradas-salidas, materiales-equipos-sistemas, fases del procedimiento, control de cambios y anexos.

Objetivo

Proporcionar un instrumento técnico-administrativo que norme la elaboración de los manuales de procedimientos en el ITCR, así como dar a conocer la metodología, estructura y formato que deben poseer los mismos para contribuir a mejorar la gestión institucional.

Alcance

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

Términos y Definiciones

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

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

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

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

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.

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.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas, son todos aquellos formularios con la información compilada que se utilizan para llevar a cabo una actividad o proceso.

Normativa y Criterios Aplicables

Todos los procedimientos institucionales deben ser revisados anualmente y actualizados en caso de algún cambio en la normativa aplicable al procedimiento o cambio del método de cómo se lleva a cabo el procedimiento.

En los casos en los cuales no se requiera una actualización del contenido del procedimiento documentado, debe indicarse en la sección de control de cambios que se revisa el procedimiento, pero no requiere modificaciones, no cambia la firma de la persona que lo elabora; pero si, se actualiza el espacio en el cajetín de la revisión por parte de la Oficina de Planificación Institucional y por el Responsable de Aprobación del procedimiento, sin cambiar el número de versión.

En los casos en los cuales, si se requiere una actualización del contenido del procedimiento documentado, debe indicarse en la sección de control de cambios las modificaciones correspondientes, sin cambiar la firma de la persona que lo elabora, pero si, se actualizan los espacios en el cajetín de la revisión por parte de la Oficina de Planificación Institucional y por el Responsable de Aprobación del procedimiento. En este caso, si cambia el número de versión.

Estructura del Procedimiento

El procedimiento deberá cumplir con el formato que puede visualizarse en el Anexo 1 el cual se explica a continuación:

A. TABLA DE IDENTIFICACIÓN

Todo procedimiento debe indicar en esta tabla:

1. El nombre del Departamento y Unidad al que pertenece
2. Código del procedimiento
3. Número de páginas

4. Número de versión
5. Periodo de actualización
6. Persona encargada de elaborar, revisar y aprobar con su respectiva firma.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA DEPENDENCIA _____	Código:
		Página 1 de XX
		Versión No.
		Actualizar: Anualmente
Elaborado por: 	Última revisión por: 	Aprobado por: 
Fecha:	Fecha:	Fecha:

El nombre del Departamento y Unidad al que pertenece

Se coloca el nombre del departamento y unidad al que pertenece el procedimiento tomando en consideración quién lleva el mayor peso o responsabilidad en la ejecución del procedimiento. Es decir, si a la hora de redactar un procedimiento en el que intervienen dos o más departamentos o unidades se coloca el nombre del departamento y unidad que realiza más actividades al ejecutar el procedimiento.

Código del procedimiento

El código del procedimiento se determina de acuerdo con el siguiente formato:

*Tipo de Procedimiento – Siglas de la Dependencia
– Número de Consecutivo*

Tipo de Procedimiento: se utilizan las siglas PG y PE para indicar si el procedimiento es de aplicación general en la Institución o de aplicación específica en una dependencia respectivamente. La

persona encarga de la elaboración del procedimiento debe decidir el tipo de procedimiento en conjunto con los dueños del proceso.

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

En el caso de los procedimientos de aplicación general (PG) 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 ITCR, 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: 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.

Ejemplo:

Para el procedimiento de transformación de un Centro Académico a Campus Tecnológico el código es: PG-AIR-01

PG = Procedimiento General

AIR= Dependencia a la que pertenece

01 = Número consecutivo en orden de la elaboración de los procedimientos de cada dependencia

Para llevar un orden de esta codificación y no equivocarse en la numeración se debe elaborar un listado de los procedimientos con el nombre y código de cada uno para facilitar su identificación de la siguiente forma:

Código	Nombre del Procedimiento
PG-AIR-01	Transformación de un Centro Académico a Campus Tecnológico
PG-AIR-02	Revisión y aprobación de Políticas Generales

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.

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, ya no se realiza de la misma forma se debe cambiar a 02 y así sucesivamente cada vez que se modifique el procedimiento.

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.

Persona encargada de elaborar, revisar y aprobar con su respectiva firma

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

Redactor del procedimiento: persona designada para la redacción del procedimiento, dicha persona debe ser conocedora del procedimiento a redactar. El nombre de esta persona se coloca en la tabla de identificación del procedimiento en la sección “*Elaborado por:*”

Revisado por: persona funcionaria de la Oficina de Planificación Institucional encargada de revisar el procedimiento desde una perspectiva técnica y bajo el enfoque de estandarización, como parte de las funciones de Análisis Administrativo de la Unidad Especializada de Control Interno.

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 o superior jerárquico. Esta aprobación debe darse tanto para la primera vez que se redacta el procedimiento como cada vez que se actualice. Si alguna de las personas involucradas en la confección del procedimiento no cuenta con la firma digital solo se consigna el nombre.

B. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

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

Ejemplo:

Procedimiento para la transformación de un Centro Académico en Campus Tecnológico.

C. OBJETIVO

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.

Ejemplo:

Establecer las acciones y actividades necesarias para someter a votación ante la Asamblea Institucional Representativa la transformación de un Centro Académico en un Campus Tecnológico.

D. ALCANCE

En esta sección se indica para quién, personas o dependencias, es aplicable el procedimiento, así como las actividades que abarca en forma general haciendo referencia a la actividad inicial y a la final.

Ejemplo:

Este procedimiento es de carácter institucional y abarca las diferentes fases desde la presentación

de la propuesta de transformación de un Centro Académico en Campus Tecnológico hasta que se somete a votación en la Asamblea Institucional Representativa para determinar si la transformación es aprobada o no.

E. NORMATIVA y CRITERIOS APLICABLES

En ese apartado se describen 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 la transformación a Campus tendríamos:

Normativa:

- Estatuto Orgánico del ITCR
- Reglamento de la Asamblea Institucional Representativa

Criterios:

Para la toma de decisión por parte de la Asamblea Institucional Representativa sobre la procedencia de la propuesta base de transformación deberá tomar en consideración los siguientes criterios y parámetros de medición.

CRITERIO	PARÁMETRO
Cantidad de carreras permanentes y periódicas ofrecidas en el Centro Académico.	Al menos tres de carreras permanentes (de grado o posgrado) o dos permanentes de grado y una periódica de posgrado.
Cantidad de estudiantes matriculados en el Centro Académico.	Al menos 500 estudiantes activos en el último año.
RR- Proporción de estudiantes graduados versus promedio de estudiantes de primer ingreso en un período de tres años.	Al menos un 50% de la cantidad de graduados del promedio de primeros ingresos para un período de tres años.

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.

Ejemplo:

- **Moción de fondo:** documento escrito dirigido a modificar, total o parcialmente, el contenido de una propuesta base.
- **Propuesta Base:** documento escrito que incluye un dictamen de una comisión nombrada por el Directorio o algún planteamiento dirigido a la Asamblea, mediante el cual se le solicita resolver un asunto o emitir un pronunciamiento.

G. RESPONSABLES

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

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:

- Asamblea Institucional Representativa (AIR)
- Comisión de análisis
- Consejo Institucional (CI)
- Directorio de la AIR (DAIR)
- Mocionantes
- Proponentes

H. DOCUMENTOS ASOCIADOS

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

Ejemplo:

- Propuesta base inicial de transformación de un Centro Académico a Campus Tecnológico
- Formulario de revisión de propuesta base para decidir sobre la procedencia
- Informe del Consejo Institucional con las razones por las que considera pertinente la transformación del centro a campus
- Estudio de viabilidad y sostenibilidad financiera que demuestre la capacidad presupuestaria de la institución para atender las obligaciones asociadas a la conversión del centro en los aspectos de infraestructura, equipamiento, contratación de recursos humanos y operación con una proyección de, al menos, 5 años.

I. ENTRADAS – SALIDAS

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:

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDAS	CLIENTES
Dpto. Admisión y Registro. Oficina de Planificación. Dirección del Centro Académico	Información sobre carreras y servicios que se ofrecen en el Centro Académico	Transformación de un Centro Académico a Campus Tecnológico	Información para elaborar propuesta base	Proponentes

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDAS	CLIENTES
Directorio de la AIR	Propuesta Base agendada para votación		Propuesta Base	Asamblea Institucional Representativa

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 de Indicadores de Gestión Institucional (SIGI)
- Sistema de matrícula de estudiantes

K. FASES DEL PROCEDIMIENTO

1. 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.

Ejemplo:

- Elaboran y presentan propuesta base
- Recibe propuesta base
- Decide si procede o no la propuesta base

Se deben redactar utilizando el siguiente formato:

PROCESO:			
PROCEDIMIENTO:			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	Inicio		
1			
2			
3			
	Fin		

Ejemplo:

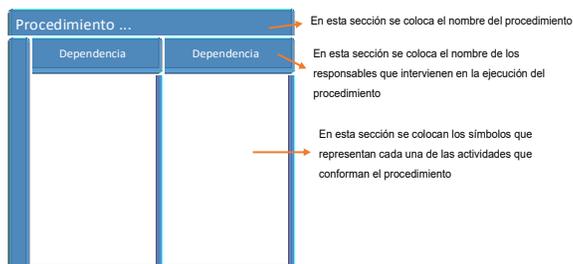
PROCESO: Gestión de la Estructura Organizacional			
PROCEDIMIENTO: Transformación de un Centro Académico a Campus Tecnológico			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	Inicio		
1	Elaboran y presentan propuesta base de transformación del centro a campus al Directorio de la AIR.	Proponentes	
2	Recibe propuesta base.	Directorio de la AIR	
3	Decide si procede o no la propuesta base Si procede, continúa con la actividad 9 Si no procede, continúa con la actividad 4.	Directorio de la AIR	Para determinar la procedencia revisa si la propuesta base cumple con lo establecido en el reglamento de la AIR

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.

2. 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.

Para la elaboración del diagrama de flujo se utiliza el siguiente formato:

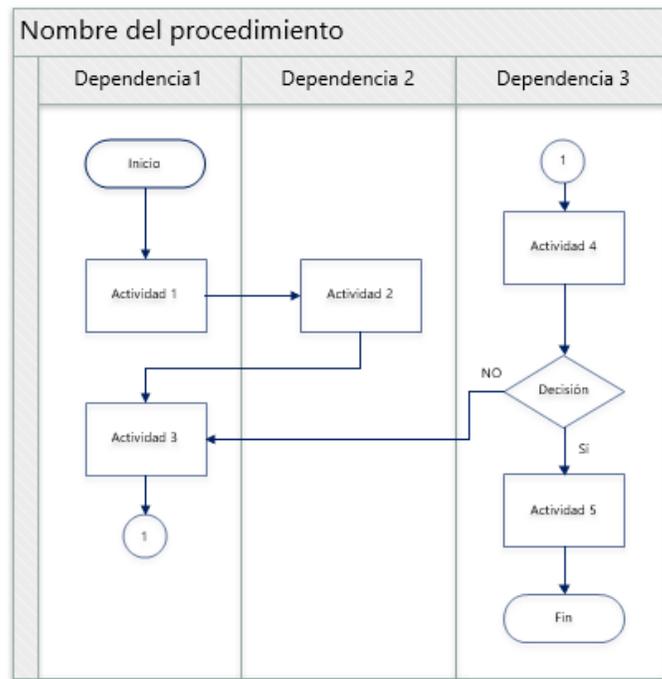


La simbología que se debe utilizar en los diagramas de flujo es la siguiente:

Símbolo	Representa
	Inicio o fin: indica el inicio o fin del flujo. Puede ser acción o lugar.
	Actividad: describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento
	Documento: representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.

	Decisión o alternativa: indica un punto en el flujo en donde se debe tomar una decisión entre 2 o más opciones.
	Procedimiento: representa la conexión con otro procedimiento durante el flujo que se debe llevar a cabo previa o paralelamente al flujo original.
	Conector: representa una conexión o enlace de una parte del diagrama con otra del mismo flujo.
	Conector de página: representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el flujo.

Los conectores se identifican colocando dentro de ellos un número consecutivo de la siguiente forma:



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 el sistema Visio de Microsoft Office.

Ejemplo:

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, las diferentes personas que participan en las etapas de modificación, revisión y aprobación.

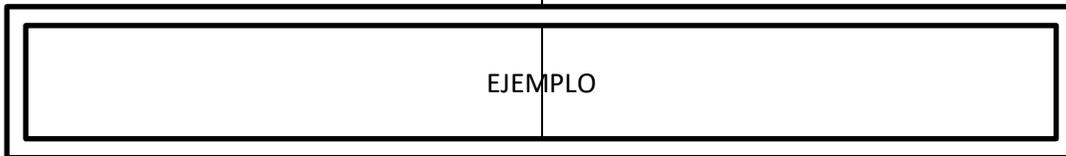
Fecha:	Modificado por:	Sección en que se realiza el cambio	Descripción del cambio realizado

M. ANEXOS

En la sección de Anexos se incluyen aquellos aportes visuales que agregan valor adicional y que no se pueden agregar en las fases del procedimiento.

Ejemplo:

ANEXO 1. Figura de ejemplo.



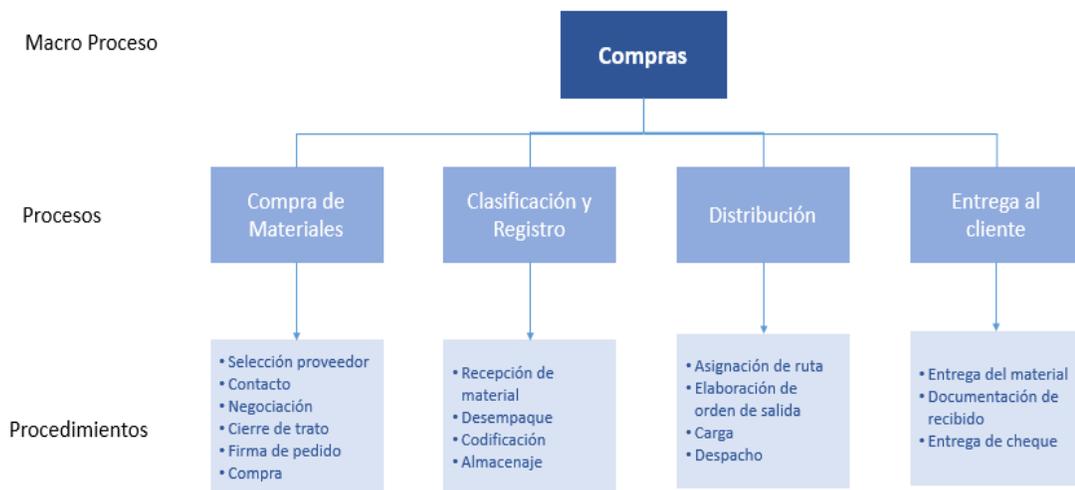
En caso de no se requiera utilizar este el apartado de Anexo puede omitirse su título.

Metodología para elaborar procedimientos

Criterios por cumplir para elaborar procedimientos

Paso 1: para la elaboración de los procedimientos es importante realizar el ejercicio de caracterización del proceso, que consiste en identificar el proceso a documentar y los procedimientos que lo componen, como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 1. Relación proceso – procedimientos



Paso 2: confeccionar el listado de codificación para ir llevando el orden de los procedimientos a elaborar en el formato siguiente:

Código	Nombre del Procedimiento

Paso 3: identificar las personas involucradas en la elaboración del procedimiento.

Paso 4: redactar el procedimiento siguiendo la estructura descrita en esta guía y someterlo a aprobación por parte de quien corresponda (persona o órgano colegiado).

Paso 5: enviar el procedimiento a la Oficina de Planificación Institucional para la revisión correspondiente. Si la OPI emite alguna observación, esta debe ser atendida y una vez corregido el procedimiento volverlo a enviar a la OPI, para el trámite correspondiente.

Paso 6: una vez revisado el procedimiento por la OPI, publicar el procedimiento en la página web institucional, esto debe realizarse tanto la primera vez que se elabora y aprueba un procedimiento como cada vez que se modifica o actualiza.

Revisión de esta guía

Esta guía será revisada anualmente y actualizada cuando sea requerido.

IX. Control de Cambios

Fecha:	Modificado por:	Sección en que se realiza el cambio	Descripción del cambio realizado
23-9-2019	Ing. Francisco Sánchez Céspedes	<ol style="list-style-type: none"> <u>Portada</u> <u>Responsables</u> <u>Alcance</u> 	Actualización

Fecha:	Modificado por:	Sección en que se realiza el cambio	Descripción del cambio realizado
24-9-2019	Licda. Jenny Zúñiga Valverde	1. <u>Anexos</u>	Actualización
12-11-2019	Ing. Francisco Sánchez Céspedes	1. <u>Criterios que se deben cumplir</u> 2. <u>Términos y Definiciones</u>	1. <u>Inclusión de Criterios que se deben cumplir</u> 2. <u>Inclusión de Términos y Definiciones en estructura de la Guía</u>
12-02-2020	Ing. Francisco Sánchez Céspedes	1. <u>Entradas y Proveedores</u> <u>Inclusión del apartado Salidas y Clientes</u>	<u>Inclusión</u>
18-3-2020	Ing. Sofía García Romero Ing. Francisco Sánchez	1. <u>Toda la guía</u> 2. <u>Materiales y equipos, criterios que debe cumplir – De la guía.</u> 3. <u>Control de Cambios y orden de apartados.</u> 4. <u>Plantilla</u>	1. <u>En el contenido de la guía se hacía referencia más al manual que al procedimiento, por lo cual se cambió eso en los textos.</u> 2. <u>Se eliminaron apartados que forman parte de la Estructura del Manual de Procedimientos, pero no así de la Guía, como Materiales y Equipos y Criterios que se deben cumplir. Facilitando la lectura.</u> 3. <u>Se modificó la ubicación del control de cambios y el orden de otros apartados como términos y definiciones después del alcance.</u> 4. <u>Se actualizó la plantilla dejando solo los términos de Proceso y Procedimiento, quitando Subproceso y el Objetivo y Alcance, ya que son repetitivos con los apartados correspondientes. Se agregó de nuevo el apartado de Introducción y se actualizó el contenido inicial del apartado de Metodología para elaborar procedimientos.</u>
25-6-2020	Ing. Sofía García Romero Ing. Francisco Sánchez	1. <u>Codificación</u> 2. <u>Anexos</u>	<u>Se actualizó la redacción de la codificación</u> <u>Se agregó de nuevo la sección opcional de Anexos</u>

x. Referencias Bibliográficas

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

Enrique Benjamín; Franklin Fincowsky. 2014. **Organización de Empresas.** Cuarta Edición, Mc Graw 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>

XI. Anexos

1. Plantilla para la elaboración de procedimientos.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA DEPARTAMENTO DE XXXXX		Código:
			Página 1 de XX
			Versión No.
			Actualizar: Anualmente
Elaborado por: Fecha: 10/05/2020 	Última revisión por: Fecha: 18/05/2020	Aprobado por: Fecha: 20/05/2020 	

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO

- I. OBJETIVO
- II. ALCANCE
- III. NORMATIVA Y CRITERIOS APLICABLES
- IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
- V. RESPONSABLES
- VI. DOCUMENTOS ASOCIADOS
- VII. ENTRADAS-SALIDAS

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDAS	CLIENTES

VIII. MATERIALES, EQUIPOS Y SISTEMAS

IX. FASES DEL PROCEDIMIENTO

1. Actividades

Proceso:			
Procedimiento:			
NO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	Inicio		
1			
2			
	Fin		

2. Diagrama de Flujo

3. Diagrama de Flujo

X. CONTROL DE CAMBIOS

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

XI. ANEXOS