

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE ORURO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	

GUÍA PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. INTRODUCCIÓN

La Coordinación de Gestión de Calidad y Desarrollo Institucional, considerando la importancia que tienen los manuales de procesos para el establecimiento del Sistema de Calidad Institucional, al constituirse en una herramienta que garantiza el desarrollo de una gestión eficiente, presenta la presente guía para el Diseño del Manual de Procesos y Procedimientos de las diferentes secretarías, direcciones, unidades y áreas del Gobierno Autónomo Departamental de Oruro.

2. CONCEPTOS

2.1. PROCESO

Es una serie de procedimientos consecutivos que a partir de unos recursos (físicos, humanos, financieros, tecnológicos), buscan producir resultado concreto en un tiempo determinado, con eficiencia y eficacia.

2.2. PROCEDIMIENTO

Es una serie de actividades relacionadas entre si y ordenadas cronológicamente, que muestran la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa cada una de las actividades.

2.3. DIAGRAMAS DE FLUJO

Representación gráfica de las etapas de un proceso, obteniéndose una descripción detallada de cómo funciona el mismo.

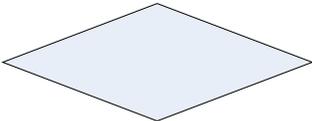
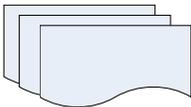
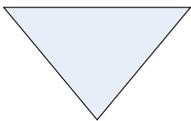
3. OBJETIVO DE LA GUÍA

El objetivo de la presente guía es buscar que exista un documento de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de diseño del Manual de Procesos y Procedimientos de las diferentes dependencias del Gobierno Autónomo Departamental de Oruro.

4. SIMBOLOGÍA UTILIZADA

Para el establecimiento de los procedimientos de cada proceso, a continuación se representa gráficamente la simbología a utilizar:

CUADRO N° 1 SIMBOLOGÍA DE FLUJOS

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Esta forma debe ser utilizada en un diagrama de flujo para representar el inicio de un procedimiento.
	Esta forma debe ser utilizada en un diagrama de flujo para representar una tarea o actividad.
	Esta forma debe ser utilizada en un diagrama de flujo para representar una actividad referenciada.
	Esta forma debe ser utilizada en un diagrama de flujo para representar una actividad de decisión o de conmutación.
	Esta forma debe ser utilizada en un diagrama de flujo para representar conexión a otra página
	Esta forma debe ser utilizada en un diagrama de flujo para representar información almacenada en una base de datos.
	Esta forma debe ser utilizada en un diagrama de flujo para representar varios documentos de información escrita pertinente al proceso
	Esta forma debe ser utilizada en un diagrama de flujo para representar una entrada o una salida de una parte de un diagrama de flujo a otra dentro de la misma página.
	Esta forma debe ser utilizada en un diagrama de flujo para representar, la información escrita pertinente al proceso.
	Esta forma debe ser utilizada en un diagrama de flujo para representar, archivo de documentación manual.
	Esta forma debe ser utilizada en un diagrama de flujo para representar, la conexión de una forma a otra.
	Forma utilizada en un diagrama de flujo para representar, la conexión dinámica de una forma a otra.
	Esta forma debe ser utilizada en un diagrama de flujo para representar el fin de un procedimiento.

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE ORURO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	

5. METODOLOGÍA

El Diseño del Manual de Procesos y Procedimientos se realizará de acuerdo con las siguientes fases de trabajo:

5.1. Primera Fase: Recolección

Con el objeto de recolectar los procesos y procedimientos de las diferentes dependencias que se ejecutan en el desarrollo del cumplimiento de metas establecidas, en primera instancia se realizará la recolección de sugerencias y propuestas de procesos respectivos.

5.2. Segunda Fase: Evaluación, retroalimentación, y validación

En esta fase, se analizarán las propuestas sugeridas por los servidores públicos y se evaluará las mismas y seguidamente se procederá a su retroalimentación, para luego validar los mismos.

5.3. Tercera Fase: Socialización

Se realizará jornadas de socialización, en las cuales se presentarán, los diferentes manuales, formalizados en norma interna a establecerse.

6. CONTENIDOS DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

6.1. INTRODUCCIÓN

En la introducción se debe escribir acerca de la pertinencia e importancia del manual, es decir, con qué problema está asociado y cuales son los antecedentes del mismo: si existen o no trabajos anteriores que traten sobre el tema.

Es de suma importancia señalar el propósito del manual, lo cual se logra simplemente parafraseando el objetivo.

En el párrafo final debe hacerse una descripción resumida de la forma como se organiza el manual, especialmente en cuanto a su estructura y el contenido de los mismos. Se recomienda hacer un esquema del contenido del trabajo antes de redactar cualquiera de sus partes, de modo que el resultado final sea coherente.

Una introducción obedece a la formulación de las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el tema fundamental?
- ¿Por qué se hace el manual?
- ¿Cuáles son las limitaciones del manual?

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE ORURO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	

6.2. OBJETIVOS DE LA SECRETARIA

Este apartado debe describir una situación deseada, los fines o propósitos que el proceso dentro de la secretaría desea lograr.

6.3. MISIÓN DE LA SECRETARIA

En la declaración de misión se debe resumir la razón de ser, metas y valores de la secretaría. La misión mira hacia "adentro" de la secretaría. Es decir lo que pretende cumplir en su entorno o sistema en el que actúa, y el para quién lo va a hacer.

6.4. VISIÓN DE LA SECRETARIA

La visión mira hacia "afuera". En la declaración de la visión se debe definir el camino al cual se dirige la secretaría a mediano plazo y que sirva de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento. Es decir se deben hacer algunas consideraciones fundamentales acerca de hacia dónde quiere llegar la secretaría y en que clase de ente se desea que se convierta, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes, de la aparición de nuevas condiciones, etc.

6.5. NORMATIVA ESPECÍFICA

En este apartado se debe realizar la descripción de la normativa específica con que se cuenta respecto del objeto del proceso.

6.6. FORMULARIO DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS

Con esta guía se encuentra también establecido un formulario, el mismo contiene una serie de apartados los cuales deben ser llenados según se establece en esta guía.

Cada procedimiento del proceso, esta compuesta por dos partes:

a) Descriptiva o narrativa

La descripción consiste en narrar paso a paso el recorrido del proceso desde el inicio del procedimiento hasta su finalización., señalando las instancias administrativas por las que pasa, así como la identificación de los diferentes cargos por los que recorre, describiendo el tipo de operación que se realiza, ya sea de generación de documentos, de revisión o control, de aprobación, de desglose, de registro, de archivo, etc.

b) Gráfica

Representada con un flujograma o diagrama de flujo, donde se debe mostrar el recorrido que cumple el proceso. En el mismo se debe poder apreciar tanto los eventos de ejecución y control, tiempos de ejecución de operación, responsables y resultados de las operaciones de forma gráfica.

CUADRO N° 2 CUADRO FORMATO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

 <i>Gobierno Autónomo Departamental de Oruro</i>		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				<input type="text"/> Logotipo de la Secretaría Descripción de la Secretaría			
Proceso:	(Título del Proceso)	Cod.:	xx-x	Objetivo:	(Descripción del objetivo del proceso)	Referencias:	N° de páginas:	x-x	
						Fecha de emisión	Fecha última actualización		
						(Ingreso de fecha)	(Ingreso de fecha)		
N°	Descripción del proceso	FLUJO GRAMA						Tiempo	
		Responsables del procedimiento							
		(Cargo N° 1 ...)	(Cargo N° 2 ...)	(Cargo N° 3 ...)	(Cargo N° 4 ...)	(Cargo N° 5 ...)	(Cargo N° 6 ...)		
Elaborado por:		(Apellidos y nombres)		Aprobado por:		(Apellidos y nombres)		Fecha:	(Ingreso de fecha)

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE ORURO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	
	GUÍA METODOLÓGICA PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	

La composición y llenado del **cuadro formato de procesos y procedimientos** es de la siguiente manera:

a) **Encabezado.-** Se debe describir fundamentalmente lo siguiente:

- En la parte superior izquierda se deberá insertar el logotipo del Gobierno Autónomo Departamental de Oruro, así como su denominación. En la parte superior derecha el logotipo de la secretaría, así como su denominación.
- Proceso.- En este apartado se debe describir el nombre del proceso.
- Código.- El apartado debe contener un código único que identifique el proceso.
- Referencias.- En principio se debe realizar una descripción del número de páginas que contiene el proceso, posteriormente la fecha de emisión y la fecha de la última actualización del formulario según proceso.

b) **Cuerpo**

En el cuerpo se debe realizar la descripción de los procedimientos en forma descriptiva y en forma de flujos.

- **Objetivo del proceso.-** En este apartado se debe describir una situación deseada, los fines o propósitos que el proceso dentro de la organización desea lograr.

Los objetivos deben reunir alguna de estas características:

a) Claridad: Un objetivo debe estar claramente definido, de tal forma que no revista ninguna duda del fin o propósito que se desea lograr con el proceso.

b) Medible o mesurable: Los objetivos deben ser medibles en un periodo de tiempo para poder determinar con precisión y objetividad su cumplimiento.

d) Realista: Los objetivos deben ser factibles de lograrse.

- **Flujos.-** Según la ruta establecida para el proceso por las diferentes dependencias (según cargo, secretarías, direcciones, unidades, áreas, etc.) se deberá establecer según actividad una serie de flujos. (ver cuadro simbología utilizada)

	GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE ORURO COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	
GUÍA METODOLÓGICA PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		

- **Descripción del procedimiento.-** Para el diseño de este apartado se debe establecer una descripción a detalle de cada una de las actividades que se deben realizar, en forma descriptiva desde el inicio del procedimiento hasta la culminación del mismo.
- **Responsables del procedimiento.-** Este apartado debe contener una descripción del nombre del cargo de los funcionarios de la secretaría, dirección, unidad y área por la cual el procedimiento circula desde su inicio hasta su culminación.
- **Tiempo.-** Se debe establecer y describir un tiempo para cada actividad según ruta establecida por dependencia, en minutos, horas o días.
- **Elaborado por.-** Este apartado debe contener una descripción de los apellidos y nombres del funcionario de la secretaría, dirección, unidad y/o área que elaboró el Manual de Procesos y Procedimientos.
- **Aprobado por.-** Este apartado debe contener una descripción de los apellidos y nombres del funcionario de la secretaría, dirección, unidad y/o área que aprobó el Manual de Procesos y Procedimientos.