



SECRETARÍA DE COORDINACION GENERAL DE GOBIERNO

OFICINA NACIONAL DE DESARROLLO INTEGRAL DE CONTROL INTERNO

ONADICI

GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

*“El establecimiento del Control Interno más que una obligación debe ser
un estilo de vida de los servidores públicos en busca de la transparencia
y rendición de cuentas”*

2014

INDICE

Presentación.....	1
Generalidades.....	2
-Introducción.....	2
-Antecedentes.....	2
-Objetivo del Manual.....	2
-Justificación del Manual.....	3
-Estructura Organizativa.....	3
Estructura del Manual.....	4
-Denominación del proceso y procedimiento.....	4
-Propósito.....	4
-Alcance.....	4
-Personal que interviene.....	4
-Procedimiento.....	4
-Sugerencias para una buena descripción de procedimientos.....	5
-Documentos de Referencia.....	6
-Glosario de Términos.....	6
Diagrama de flujo del proceso.....	7
-Simbología utilizada.....	8
Anexos.....	8

PRESENTACION

Los procesos y los procedimientos de gestión, conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los funcionarios y empleados de la Institución, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del Control Interno.

Teniendo en cuenta lo anterior, La Oficina Nacional de Desarrollo Integral de Control Interno a formulado la presente “Guía Técnica”, para apoyar a las unidades administrativas en la formulación de su manual de Procedimientos, la cual integra los diferentes elementos, criterios y métodos sugeridos e incluye la información básica que el personal responsable necesita para la elaboración de manuales de procedimientos.

Contiene los aspectos generales y específicos para la elaboración de manuales de procedimientos, se encuentra integrada de manera lógica y secuencial.

Logo de la Institución	Nombre de la Institución Manual de Procesos y Procedimientos	Página __ de __
	I. Generalidades	CODIGO MPP - 01

I. Introducción

El Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a nombre de institución y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente con el Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño y rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este documento describe los procesos administrativos, y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlo. Contiene además, diagramas de flujo, que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones, e incluye las dependencias administrativas que intervienen, precisando sus responsabilidades y la participación de cada cual.

Sus contenidos aprobados, deben ser de cumplimiento obligatorio para todo el personal profesional, técnico o administrativo actuante. La inobservancia de lo establecido implicará responsabilidad personal y profesional.

II. Antecedentes, de la Dirección, Unidad

III. Objetivo del Manual

El presente Manual de Procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento al Sistema de Control Interno. Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte de nombre de institución, con el fin de dotar a la misma Entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el Plan Estratégico.

Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades de nombre de institución.

IV. Justificación del Manual

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las prácticas definidas en la organización.

El manual de procesos, es una herramienta que permite a la Institución, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción de los usuarios.

V. Estructura Organizativa, de la Dirección, Unidad.

VI. Estructura del Manual

Logo de la Institución	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección / Unidad	CODIGO MPP - 01
	II. Nombre del Proceso / Procedimiento	

Descripción del proceso y procedimiento:

Corresponde al título o nombre del procedimiento, este formato deberá ser llenado para cada uno de los procedimientos, deberá escribirse el nombre y código del procedimiento, que será el mismo que aparece en el índice.

Objetivo del Proceso:

Es la condición o resultado cuantificable que debe ser alcanzado y mantenido con la aplicación del procedimiento, y que refleja el valor o beneficio que obtiene el usuario. El propósito debe redactarse en forma breve y concisa; se especificará los resultados o condiciones que desean lograr, e iniciará con un verbo en infinitivo.

Justificación/ Razón de Ser			
¿Qué se hace?	¿En qué función o campo de especialidad se hace?	¿Para qué se hace?	¿Para quién se hace?
Acción expresada en el verbo	Campo de especialidad principal	Resultado	Usuario final

Alcance:

En este apartado se describe brevemente el área o campo de aplicación del procedimiento, es decir, a quiénes afecta o qué límites e influencia tiene.

Personal que Interviene:

Personal de la Institución que participa en el proceso.

Procedimiento:

Narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades que deberán agruparse en etapas, y que hay que realizar dentro de un procedimiento, explicando quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hace, a través de la narrativa en el proceso de cada etapa.

CUADRO DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Etapas	Objetivo de la etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
	1. Etapa		Que se necesita para la actividad	Incluir donde se hace. Redactar en tercera persona.	Hora, día, semana, mes, periodo, etc.	Responsable A. C., etc.	Que se entrega	Departamento, unidad, etc.
	2. Etapa							
	3. Etapa							
	4. Etapa							
	5. Etapa							

Sugerencias para una buena descripción de procedimientos

- El nombre debe dar idea clara de su contenido
- La descripción debe redactarse en forma clara y sencilla
- No deben incluir dos procedimientos diferentes en uno
- Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, mencione de quien los recibe.
- Toda actividad debe iniciarse con un verbo en tiempo presente del indicativo, en tercera persona del singular, ejemplo; elabora, envía etc.
- Se deberá buscar que las actividades sean agrupadas en etapas para facilitar su diagramación.
- Numere cada una de las etapas que se realizan conforme a la secuencia lógica del procedimiento. Las etapas deben comenzar con adverbios como (Autorización, verificación, etc.)
- Pueden incluirse dos o tres actividades en una sola etapa, siempre y cuando sea comprensible su redacción.
- Indique el número de tantos en que se elabore, se envíe o se reciba de cada documento
- Indique los acuses de recibo y el archivo de los documentos.
- Cuando en el desarrollo del procedimiento se origine por primera vez algún formato, se deberá anotar su nombre completo y en las actividades subsecuentes se podrá mencionar su nombre genérico y/o su clave de identificación.
- En la distribución de documentos debe indicarse a que puesto o área se envía.
- Indique el término del procedimiento con la leyenda: FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Documentos de Referencia:

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento, y que sirven para tener un mejor entendimiento del mismo o completar su ejecución.

Glosario de términos:

Consiste en la definición de la terminología técnica utilizada en el texto del documento. El glosario, presentado por orden alfabético, proporciona elementos para una adecuada comprensión del mismo, facilitando su consulta, deberá presentarse en cada procedimiento.

En el caso de contener textos íntegros ya existentes, señalar la bibliografía.

Logo de la Institución	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección / Unidad	Logo de la Dirección / unidad (si aplica)	Página __de __ CODIGO MPP - 01
	Diagrama de flujo del proceso XXX		

Es la representación esquemática del procedimiento, donde se ilustra gráficamente con símbolos convencionales la estructura, la dinámica, las etapas y las unidades que intervienen en su desarrollo.

1. Con base en la simbología establecida, se determinan los símbolos que deben utilizarse en el diseño del diagrama, dependiendo de la modalidad o naturaleza de cada una de las etapas definidas en los formatos. El punto de partida de todo diagrama se simboliza con una elipse, anotando en el espacio en blanco la palabra “INICIO”.

2. Las siguientes etapas son diagramadas conforme a lo descrito anteriormente. Por ejemplo: las líneas direccionales señalarán la secuencia de etapas que se desplazan dentro del ámbito de responsabilidad de la unidad administrativa que precede a la nueva etapa, determinando su dirección con una punta de flecha.

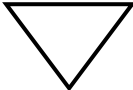
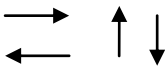
3. Cuando en el desarrollo del procedimiento se presentan dos alternativas, deberán representarse inmediatamente después de la actividad el símbolo de toma de decisión (rombo) y deberá anotarse la palabra “procede” de estas dos alternativas:

-Primera: en el caso de que el producto esperado no satisfaga los requerimientos establecidos, ésta se calificará como “no procede”, lo cual se simbolizará con un “NO” sobre una línea y un conector circular en cuyo centro se anotará el número de la etapa en la que deba reiniciarse el proceso, y:

-Segunda: contempla la posibilidad afirmativa “si procede”, en la que se describirá la conclusión de la etapa, señalándose con un “SI” la instrucción correspondiente.

4. A semejanza del inicio la conclusión del procedimiento debe simbolizarse mediante una línea direccional y una elipse en el extremo, en cuyo espacio se anotará la frase “FIN” ó “TÉRMINO”.

SIMBOLOGÍA UTILIZADA

SIMBOLO	DESCRIPCION
	-Indicador de inicio de un procedimiento. -Indicador de Terminar el proceso.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una tarea o actividad.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad predefinida expresada en otro Diagrama.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad de decisión o de conmutación.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad combinada.
	Conector dentro de la misma página.
	Documento. Representa la información escrita pertinente al proceso.
	Conector fuera de la página.
	Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.

VII. Anexos

Documentos que nos sirven como complemento para la aplicación del procedimiento, y que se utilizan o generan durante las actividades del procedimiento.

(Ejemplo: formatos de orden de compra, formato de pases de salida, formato de vacaciones, etc.)