

# **GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

## Índice:

1. Objetivo de la Guía.....	3
2. Conceptos Básicos:.....	3
3. Definición del Manual de Procedimientos:.....	4
Objetivos del manual de procedimientos.....	4
4. Método para el análisis y diseño de procedimientos: .....	4
Delimitación del procedimiento .....	4
Recolección de la Información .....	5
Análisis de la Información y Diseño del Procedimiento .....	6
Análisis del Procedimiento .....	7
5. Elementos que integran el manual: .....	7
A. Portada(identificación): .....	8
B. Índice .....	14
C. Introducción .....	15
D. Objetivo del Manual: .....	16
F. Procedimientos: .....	17
G. Desarrollo de los Procedimientos: .....	18
I. Objetivo del Procedimiento.....	18
II. Alcance.....	18
III. Descripción del Procedimiento.....	19
H. Anexos:.....	36
6. Recomendaciones Generales: .....	43

## 1. Objetivo de la Guía:

Proporcionar a las dependencias que integran la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, los elementos técnicos necesarios, que permitan la identificación, definición y diseño de sus procedimientos.

## 2. Conceptos Básicos:

### Procedimiento:

Es una serie de actividades relacionadas entre sí y ordenadas cronológicamente, que muestran la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa quien, que, como, cuando, donde y con qué se realiza cada una de las actividades.

Ejemplo:

- “Inscripción de alumnos de nuevo ingreso”.

### Actividad:

Es el conjunto de operaciones afines y sucesivas que son ejecutadas por una unidad responsable para la realización de un trabajo determinado.

Ejemplo de actividad del procedimiento de inscripción de alumnos de nuevo ingreso:

El alumno realiza el pago de su colegiatura en el banco

### Dependencia:

Es el individuo, puesto u órgano administrativo o académico responsable de una o más actividades descritas en el procedimiento. Por ejemplo:

- Individuo: trabajador, beneficiario, estudiante, etc.;
- Puesto: Director de Gestión de la Calidad;

- Órganos administrativos: Dirección General de Planeación, Dirección de Gestión de la Calidad, Departamento de Gestión de la Calidad, etc.;
- Órganos académicos: Honorable Consejo Universitario, Comisión Dictaminadora, Consejo Técnico, etc.

### 3. Definición del Manual de Procedimientos:

Es el documento administrativo que integra cada uno de los procedimientos de una dependencia elaborados bajo una metodología homogénea.

#### 3.1 Objetivos del manual de procedimientos:

- Ser una fuente formal y permanente de información y orientación acerca de la manera de ejecutar un trabajo determinado;
- Establecer los lineamientos y mecanismos para la correcta ejecución de un trabajo determinado;
- Delimitar responsabilidades y evitar desviaciones arbitrarias o malos entendidos en la ejecución de un trabajo determinado;
- Facilitar la supervisión del trabajo y proporcionan a los jefes los elementos necesarios para verificar el cumplimiento de las actividades;
- Ser una herramienta para capacitar al personal en el desempeño de sus funciones;
- Servir como base para la realización de estudios de métodos y sistemas, con la finalidad de lograr la agilización, simplificación, automatización o desconcentración de las actividades que se llevan a cabo en las dependencias;
- Auxiliar en las labores de auditorías interna y externa.

### 4. Método para el análisis y diseño de procedimientos:

El desarrollar un procedimiento no se debe limitar solo a describir como se hace sino aprovechar el momento para realizar un análisis que permita hacerlo más ágil y concreto tanto en sus actividades como en la simplificación de sus formatos. Para lo anterior se recomienda tomar en cuenta los siguientes pasos:

#### Delimitación del procedimiento:

- ¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?
- ¿Dónde se inicia?
- ¿Dónde termina?

### Recolección de la Información:

Recabar los documentos y los datos que se encuentran involucrados en el procedimiento. Esto permite conocer los procedimientos tal y como operan en el momento, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren convenientes.

Para recabar la información, es necesario acudir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, en los que se localizan las bases jurídico-administrativas que rigen el funcionamiento y actividades; los funcionarios y empleados quienes pueden aportar información adicional para el análisis, diseño e implantación de procedimientos; y las áreas de trabajo que sirven para tener la visión real de las condiciones, medios y personal que operan los procedimientos.

Las técnicas que usualmente se utilizan para recabar la información necesaria son:

- a) **Investigación documental:** consiste en la selección y el análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con los procedimientos; para ello, se estudian documentos tales como bases jurídico-administrativas, diarios oficiales, registros estadísticos, actas de reuniones, circulares, oficios, y todos aquellos que contengan información relevante para el estudio.

Es importante además, recabar todas las formas y documentos que intervienen en el procedimiento que se está estudiando, debidamente requisitadas con los datos usuales, así como seguir el flujo de las mismas, determinando siempre dónde se originan, cuál es el trámite que siguen y dónde se archivan o destruyen.

- b) **Entrevista directa:** consiste básicamente en reunirse con una o varias personas, y cuestionarlas orientadamente para obtener información. Para que la entrevista se desarrolle con éxito es conveniente observar las recomendaciones siguientes:

- Tener claro el objetivo de la entrevista;
- Concertar previamente la cita;
- Verificar la información a través de otras fuentes;
- Aclarar todas las dudas que existan;
- Saber escuchar;
- No hay que criticar, si sugerir cambios o aconsejar.

- c) **Observación de Campo:** consiste en acudir al lugar u oficina en donde se desarrollan las actividades de los procedimientos y observar atentamente todo lo que sucede alrededor; para ello, es necesario anotar todo lo que se considere relevante; con esto es posible verificar o modificar la información recabada en las entrevistas. La observación de campo es muy importante, ya que permite definir

y detectar con mayor precisión los problemas, así como descubrir datos valiosos omitidos durante las entrevistas

### **Análisis de la Información y Diseño del Procedimiento:**

Constituye una de las partes más importantes del estudio de procedimientos, consiste fundamentalmente en estudiar cada uno de los elementos de información o grupos de datos que se integraron durante la recolección de información, con el propósito de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual.

Para analizar la información recabada, es conveniente responder los cuestionamientos fundamentales que se mencionan a continuación:

**¿Qué trabajo se hace?:** se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en la dependencia y los resultados que se obtienen de éstas.

**¿Quién lo hace?:** son las unidades que intervienen en el procedimiento y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.

**¿Cómo se hace?:** se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.

**¿Cuándo se hace?:** es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.

**¿Por qué se hace?:** busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento.

La respuesta a estos cuestionamientos, si bien implica disponibilidad de tiempo, es necesaria para el análisis de la información por ello, es indispensable dirigir principalmente la investigación a:

- La distribución que se hace de los documentos;
- El tipo de registros empleados;
- Los tipos de archivos (permanentemente o provisional);
- Las probables causas de demora;
- Los formatos o cédulas que se utilizan, su contenido, así como que parte o partes de las mismas se llenan y en qué área lo hacen;
- Las firmas o autorizaciones necesarias.

### Análisis del Procedimiento:

Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, y se considera que es necesario mejorar o rediseñar un procedimiento, se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos que se presenta a continuación:

- a) **Eliminar:** la primera y más importante preocupación de este método es eliminar todo lo que no sea absolutamente necesario. Cualquier operación, cualquier paso, cualquier detalle que no sea indispensable, deben ser eliminados;
- b) **Combinar:** si no puede eliminar algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificar el trámite. Cuando se combina, generalmente se eliminan algunos detalles, como un registro, una operación, etcétera;
- c) **Cambiar:** en este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, puede simplificar el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando el lugar, o sustituyendo a la persona que realiza determinada actividad;
- d) **Mejorar:** algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe; haciendo alguna mejoría al instrumento o equipo empleado, o encontrando un método mejor. Por ejemplo: un sistema de archivo puede ser mejorado, no solamente si se eliminan, combinan o cambian actividades de los procesos actuales, sino al sustituir el sistema actual de archivo de documentos originales por un archivo de microfilmes, cuando el problema básico es el espacio requerido o la seguridad de los originales;
- e) **Mantener:** consiste en conservar las actividades que como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar.

### 5. Elementos que integran el manual:

En la actualidad existe una gran variedad de formas de presentar un manual de procedimientos, y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que éste varía según los objetivos y propósitos de cada dependencia, así como con su ámbito de aplicación; por estas razones, resulta conveniente que en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo se adopten normas generales que uniformen tanto el contenido de los manuales, como su forma de presentación.

A continuación se mencionan los elementos que se considera, deben integrar un manual de procedimientos, por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen con su elaboración:

1. Portada(identificación);
2. Índice;
3. Introducción;
4. Objetivo del Manual;
5. Listado de Procedimientos;
6. Desarrollo de los Procedimientos;
7. Anexos.

#### **A. Portada(identificación):**

La identificación se refiere a la portada del Manual de Procedimientos, con los siguientes datos:

- Logo de la universidad colocado dentro del encabezado en la parte superior izquierda, y con una altura de 2.3cm:



- Logotipo de la dependencia responsable del documento colocado dentro del encabezado en la parte superior derecha, y con una altura de 2.3 cm. Por ejemplo (Logotipo de la Dirección de Gestión de la Calidad):



- Nombre de la Institución que representa, centrado dentro del encabezado en la parte superior, con letra Arial 12 en negritas. Por ejemplo:

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**

- Si es el caso, nombre de la instancia de la cual depende, centrado dentro del encabezado en la parte superior, con letra Arial 12. Por ejemplo (dirección general de quien depende la Dirección de Gestión de la Calidad):

**DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN**



- Nombre de la dependencia, centrado dentro del encabezado en la parte superior, con letra Arial 12 en negritas. Por ejemplo:

### **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- Una línea negra, centrado como encabezado en la parte superior con un grosor de 3pto:
- Clave del documento: en primer término las siglas de la dependencia, en segundo lugar las siglas del Manual de Procedimientos (MP). Entre las siglas debe colocarse un guion, todo esto en letra Arial 8, en negritas, alineado a la derecha y dentro del encabezado. Se le debe asignar esta clave como nombre al archivo del documento. Por ejemplo (Clave del Manual de Procedimientos de la Dirección de Gestión de la Calidad):

**DGC-MP**

- Debajo de la clave del documento, se debe colocar la fecha en que se elaboró por primera vez el documento, en letra Arial 8, en negritas, alineado a la derecha y dentro del encabezado. La fecha debe colocarse inicialmente el día, luego el mes ambos con número y el año a 4 dígitos. Por ejemplo (Fecha de elaboración del Manual de Procedimientos de la Dirección de Gestión de la Calidad):

**Fecha de Elaboración: 15/01/2007**

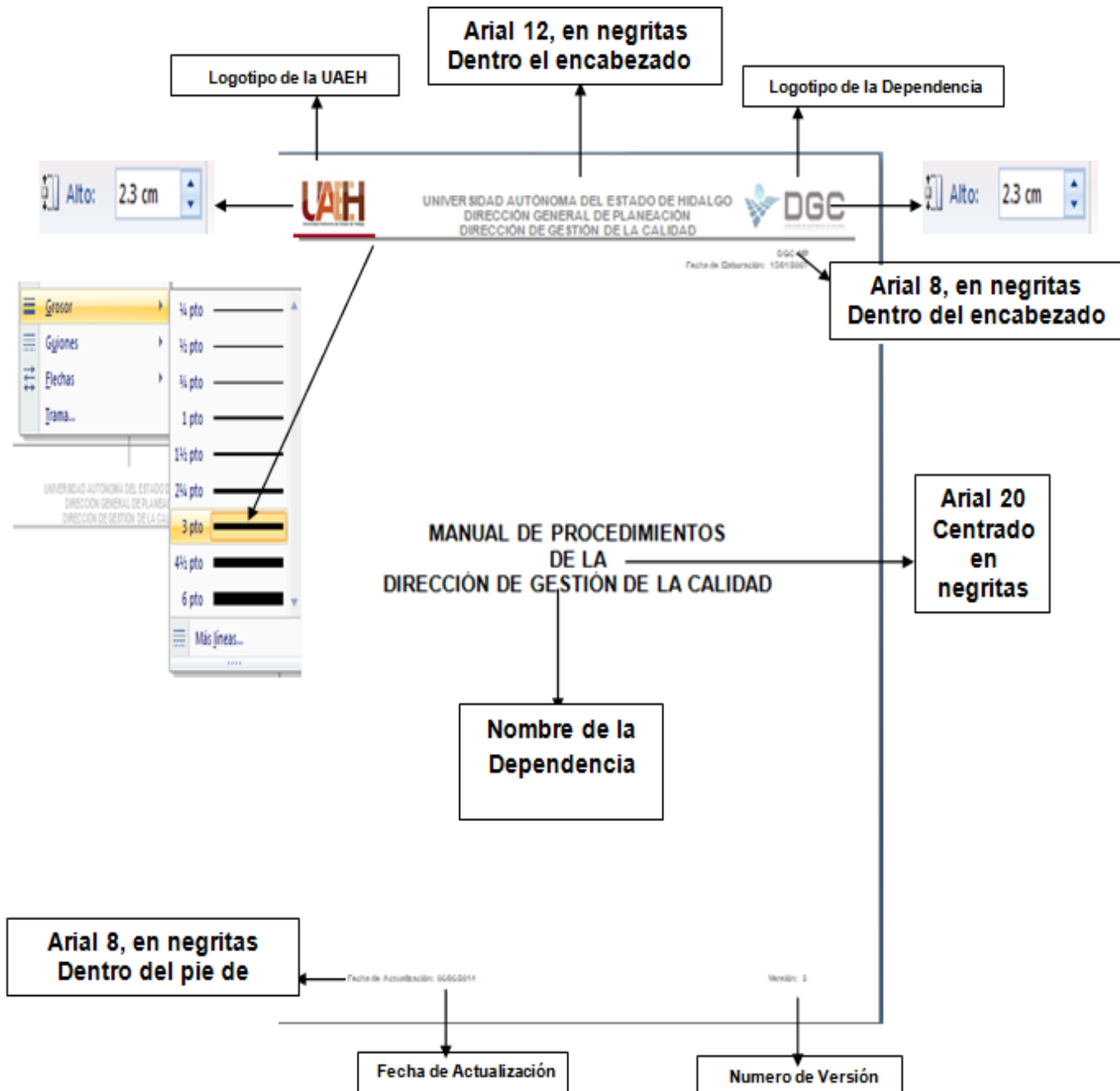
- Nombre del manual de procedimientos de dependencia, centrado en la hoja, con letra Arial 20 en negritas. Por ejemplo:

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

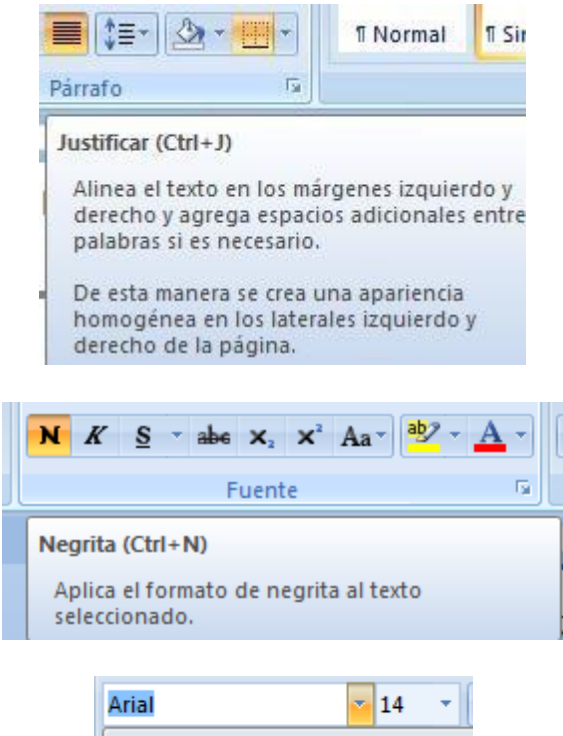
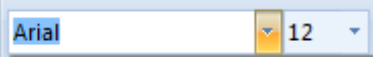
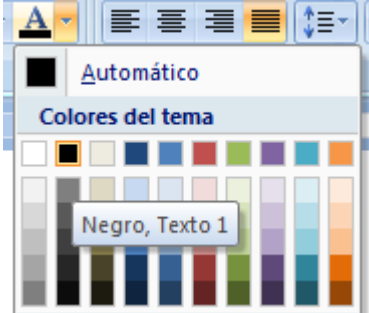
- Enunciar el número de versión del documento, si es la primera versión que se realiza dicho documento será la Versión 1, si es la segunda actualización será la versión 2 y así sucesivamente, dentro del pie de página en la parte inferior derecha, con letra Arial 8 en negritas. Si se realizan actualizaciones al documento, esta se debe colocar dentro del pie de página en la parte inferior izquierda, con letra Arial 8 en negritas. Por ejemplo (Fecha de actualización y versión del manual de procedimientos de la Dirección de Gestión de la Calidad):

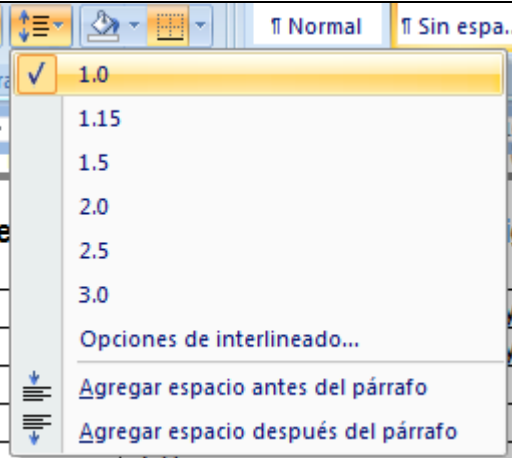
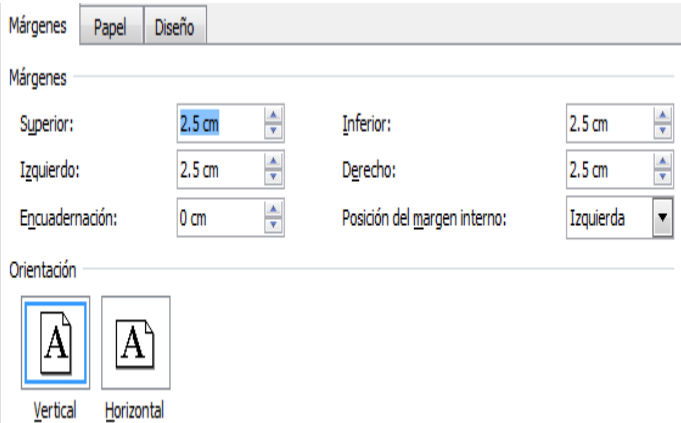
- A la caratula (Portada), no se le debe colocar número de página.

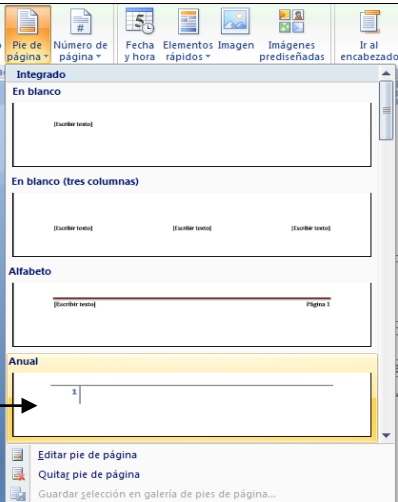
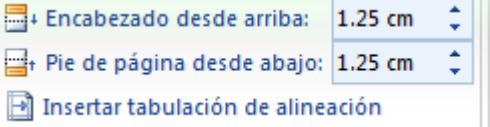
La caratula del manual de procedimientos deberán elaborarse tomando como referencia el siguiente ejemplo:



El resto del documento deberá ir bajo las siguientes indicaciones:

<p>Títulos:</p>	<p>Texto justificado, en negritas (Mayúsculas y minúsculas), Arial14.</p> 
<p>Subtítulos:</p>	<p>Texto justificado, en negritas (Mayúsculas y minúsculas), Arial12.</p> 
<p>Todo el texto:</p>	<p>Texto justificado, letra Arial 12.</p>
<p>Color del texto:</p>	<p>Negro.</p> 
<p>Interlineado</p>	<p>1.0</p>

	
<p>Margen</p>	<p>Superior: 2.5 cm                  Inferior: 2.5 cm                  Izquierdo: 2.5 cm                  Derecho: 2.5 cm</p> 
<p>No. de página</p>	<p>Parte inferior izquierda, utilizando el formato en la herramienta pie de página y eligiendo el anual.</p>

	
<p>Encabezado y pie de pagina</p>	<p>Normal (Encabezado desde arriba 1.25 cm) (Encabezado desde abajo 1.25cm)</p> 
<p><b>El encabezado será el mismo que el de la portada para todo el documento.</b></p>	

## B. Índice:

En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual y su correspondiente página. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, es importante seguir el orden que se describe a continuación:

**Ejemplo:** Índice del Manual de Procedimientos de la Dirección de Gestión de la Calidad

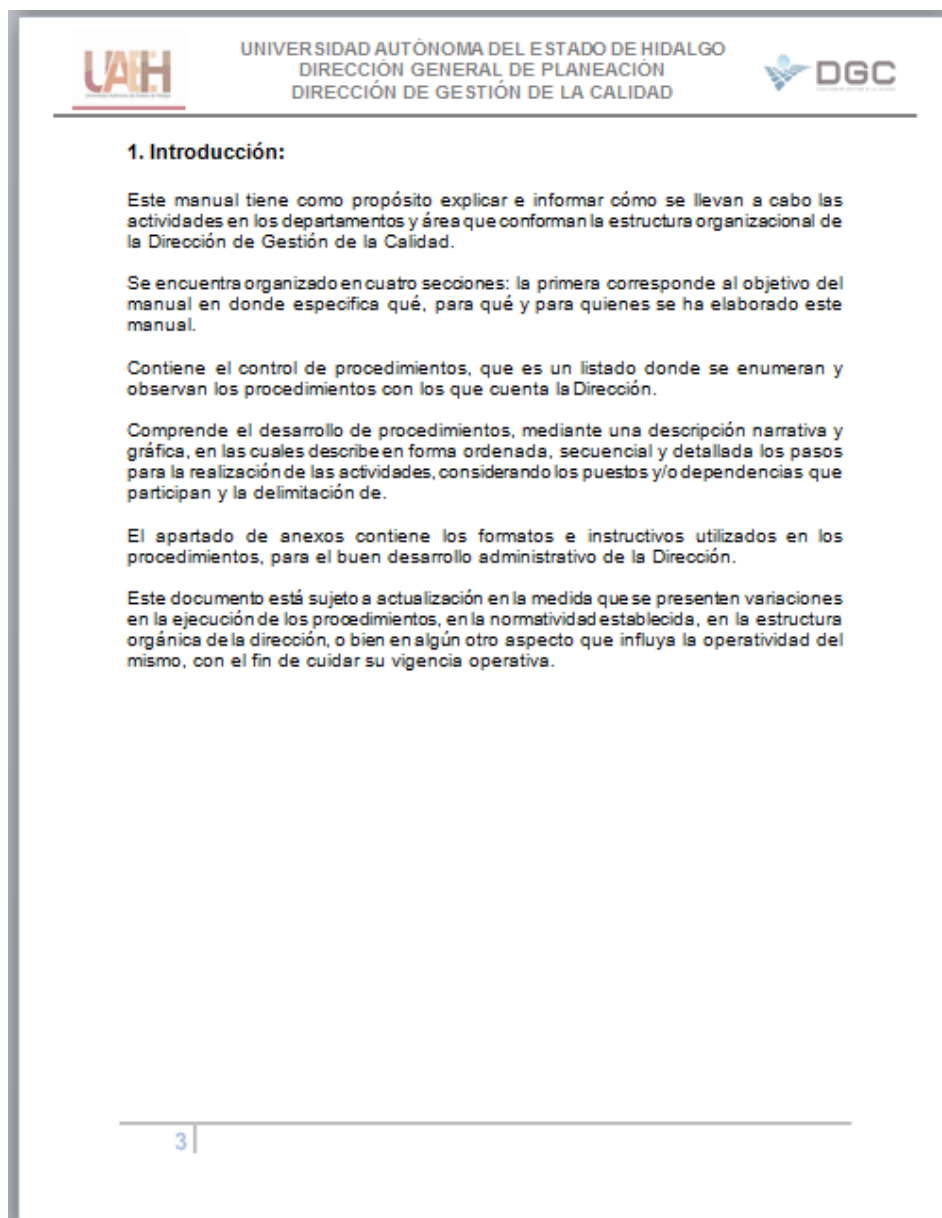
UAH		UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		DGC	
<b>Índice</b>					
1.	Introducción.....				3
2.	Objetivo del Manual.....				4
3.	Procedimientos.....				5
4.	Desarrollo de los procedimientos.....				6
5.	Anexos.....				27

2 |

### C. Introducción:

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre la importancia de contar con un manual de procedimientos, el propósito que se pretende alcanzar a través de él, a quienes está dirigido (usuarios), los temas o apartados que lo integran y las recomendaciones sobre el uso y consulta del manual.

Es recomendable que, al formular la introducción, se emplee un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su entendimiento.



**1. Introducción:**

Este manual tiene como propósito explicar e informar cómo se llevan a cabo las actividades en los departamentos y área que conforman la estructura organizacional de la Dirección de Gestión de la Calidad.

Se encuentra organizado en cuatro secciones: la primera corresponde al objetivo del manual en donde especifica qué, para qué y para quienes se ha elaborado este manual.

Contiene el control de procedimientos, que es un listado donde se enumeran y observan los procedimientos con los que cuenta la Dirección.

Comprende el desarrollo de procedimientos, mediante una descripción narrativa y gráfica, en las cuales describe en forma ordenada, secuencial y detallada los pasos para la realización de las actividades, considerando los puestos y/o dependencias que participan y la delimitación de.

El apartado de anexos contiene los formatos e instructivos utilizados en los procedimientos, para el buen desarrollo administrativo de la Dirección.

Este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la dirección, o bien en algún otro aspecto que influya la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.


3

**Ejemplo:** Introducción del Manual de Procedimientos de la Dirección de Gestión de la Calidad


### D. Objetivo del Manual:

El objetivo deberá especificar claramente los resultados que se pretenden alcanzar con el manual de procedimientos de la dependencia, para su redacción y presentación se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Iniciar con un verbo en tiempo infinitivo;
- Especificar con claridad qué, para qué y para quienes se ha elaborado el manual;
- Evitar uso de adjetivos calificativos;
- No subrayar conceptos;
- Utilizar una redacción clara y precisa.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO  
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



DGC

---

**2. Objetivo del Manual:**

Contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de la Dirección de Gestión de la Calidad, así como el de servir como un instrumento de apoyo en el quehacer cotidiano del personal que integra la estructura organizacional de la dirección y al de nuevo ingreso para su correcta inducción. |

---

4 |



### F. Procedimientos:

Presentar los procedimientos incluidos en el manual.

UAH	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	DGC
<b>3. Procedimientos:</b>		
1. Capacitación;		
2. Incremento y mantenimiento del alcance de certificación;		
3. Revisión por la dirección.		
<hr/>		
5		

**Ejemplo:** Procedimientos de la Dirección de Gestión de la Calidad

## G. Desarrollo de los Procedimientos:

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procedimientos, por lo que en el formato utilizado para redactar los procedimientos, se debe:

- Colocar el nombre del procedimiento, el cual debe dar idea clara de su contenido;
- Colocar la fecha de elaboración del procedimiento;
- Colocar la fecha de actualización del procedimiento (si se da el caso);
- Colocar el número de versión del procedimiento, por ejemplo si el procedimiento no ha sido actualizado será la versión 1, si hay una actualización será la versión 2 y así sucesivamente;
- La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla;
- No se deben incluir dos procedimientos diferentes en uno;

### I. Objetivo del Procedimiento:

Deberá expresar claramente los resultados que se pretenden obtener al llevarse a cabo las actividades que integran cada procedimiento. Los lineamientos a seguir para su redacción y presentación son:

- Iniciar con uno o varios verbos en tiempo infinitivo;
- Especificar con claridad qué se pretende lograr;
- Evitar el uso de adjetivos calificativos;
- No subrayar conceptos.

Por ejemplo (objetivo del procedimiento “Capacitación” del Sistema Integral de Gestión Institucional):

<b>OBJETIVO:</b> Formar y actualizar al personal de las dependencias en sistemas de gestión
---

### II. Alcance:

Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra.



Por ejemplo (alcance del Procedimiento “Capacitación” del Sistema Integral de Gestión Institucional):

<b>ALCANCE:</b> Dirección y Departamentos de Gestión de la Calidad, Dependencias
--

### III. Descripción del Procedimiento:

a) La descripción del procedimiento, es la explicación escrita en forma lógica y secuencial de cada una de las actividades que se realizan para efectuar un trabajo determinado.

**Por ejemplo** (actividad 1 del procedimiento “Capacitación” del Sistema Integral de Gestión Institucional):

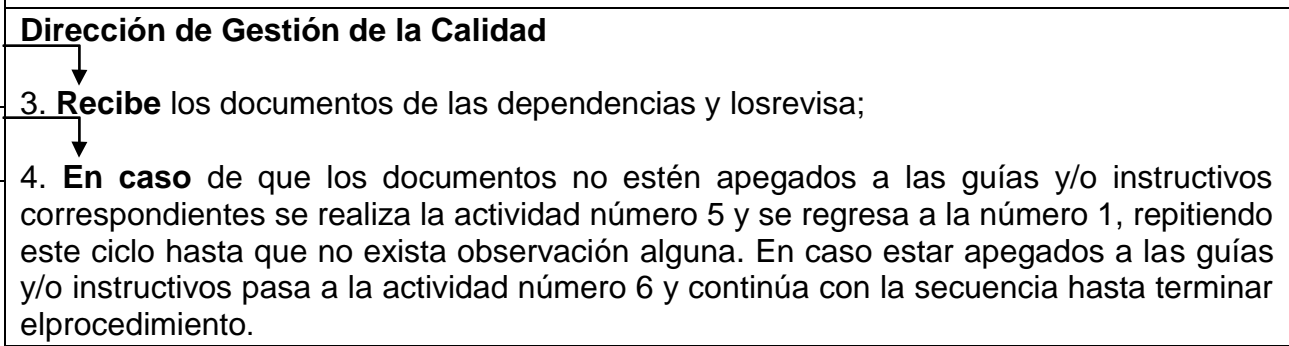
		UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Capacitación				
<b>OBJETIVO:</b>	Formar y actualizar al personal de las dependencias en sistemas de gestión				
<b>ALCANCE:</b>	Dirección y Departamentos de Gestión de la Calidad, Dependencias				
<small>Fecha de elaboración:</small>	<small>27/04/2015</small>	<small>Fecha de Actualización:</small>	<small>20/10/2018</small>	<small>Versión:</small>	<small>2</small>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</b>					
<b>Dirección de Gestión de la Calidad</b>					
1. Identifica las necesidades de formación para que se dé cumplimiento a las necesidades de los sistemas (Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión de Responsabilidad Social);					
2. Solicita la cotización a la entidad capacitadora fijando la fecha y monto disponible, con base en lo presupuestado en el PAO o PIFI;					
3. Recibe y envía la cotización de la entidad capacitadora al área de administración;					
<b>Área de Administración de la Dirección de Gestión de la Calidad:</b>					
4. Recibe la cotización y genera los contratos para la impartición de los cursos;					
5. Envía los contratos al director de Gestión de la Calidad;					
<b>Dirección de Gestión de la Calidad</b>					
6. Recibe los contratos y los revisa;					
7. En caso, de que los contratos para la impartición de cursos no los apruebe el Director de Gestión de la Calidad se realiza la actividad número 8. En caso de que el Director de Gestión de la Calidad apruebe los contratos pasa a la actividad número 9 y continúa con la secuencia hasta terminar el procedimiento;					
8. Comunica las observaciones sobre los contratos para la impartición de cursos al Área de Administración la cual repite este procedimiento a partir de la actividad número cuatro, repitiendo está actividad hasta que los contratos para la impartición de cursos sean aprobados;					
<b>Área de Administración de la Dirección de Gestión de la Calidad</b>					
9. Envía los contratos a la entidad capacitadora para validar las cláusulas;					

- b) Se debe respetar la secuencia cronológica de las actividades;
- c) Cada actividad deberá comenzar con un verbo conjugado en tercera persona del singular en tiempo presente ejemplo: verifica, corrige, envía, etc. Cuando se redacten actividades que no forman parte de la secuencia principal del procedimiento y que se pueden referir a opciones, desviaciones o sub actividades, se pueden utilizar términos condicionales tales como: “Si”, “Cuando”, “En caso”; El procedimiento deberá definir en forma clara y concisa, quien, como, cuando, y donde se ejecutan dichas actividades.

**Por ejemplo** (actividades del procedimiento control de documentos del Sistema Integral de Gestión Institucional):

Verbo en tercera persona del singular en tiempo presente.

Actividad de excepción.



- d) Deberán numerarse las distintas actividades del procedimiento en forma progresiva con números arábigos enteros; aun en caso de que existan varias alternativas de decisión.

e) En las actividades que se realizan con una frecuencia establecida, se deberá indicar la periodicidad en un renglón antes de iniciar el párrafo de la actividad;

**Por ejemplo** (actividad del procedimiento auditoría interna del Sistema Integral de Gestión Institucional):

**Representante de la Rectoría**

Anualmente:

1. Designa un Auditor Líder tomando en consideración lo estipulado en la descripción de puesto de Auditor Líder, y notifica al elegido través del machote “Nombramiento de Auditor Líder”, por lo menos 35 días hábiles antes de la fecha de auditoría;

2. Define el objetivo, alcance y criterios de auditoría interna. Tomando en consideración que los objetivos de auditoría, definen lo que se debe lograr en la misma. El alcance de la auditoría debe ser consistente con los objetivos y el programa de auditoría, debe incluir factores como ubicaciones físicas, unidades organizacionales y el periodo de tiempo por la auditoría. Los criterios deben ser usados como puntos de referencia para determinar la conformidad y pueden incluir políticas, procedimientos, normas, requisitos legales, requisitos del sistema de gestión y códigos de conducta;

f) Cuando una actividad implique la utilización de algún formato, y este haga su primera aparición en el procedimiento, se deberá anotar su nombre completo entre comillas. En el caso de considerarse necesario se anotara la palabra “Anexo” e incluirlo en el apartado correspondiente con su respectivo Instructivo de llenado. Además se deberá hacer referencia a las copias, trayectoria de su trámite y destino final.

Si el nombre del formato es extenso, se recomienda utilizar abreviaturas, iniciales o un nombre simplificado, cuyo uso deberá aclararse en la primera aparición del formato dentro del procedimiento.

**Por ejemplo** (actividad ficticia de un procedimiento de la Dirección de Administración de Personal):

**Área de recepción de movimientos**

1. Recibe de las dependencias:

- Las “Formas únicas” (F.U.’s) del personal académico (Anexo3);
- “Relación de envió” en original y copia (Anexo2);
- Documentación de soporte;
- CD (de ser el caso)

Nombre  
abreviado

2. Verifica las (F.U.’s) recibidas con las anotadas en la relación anexa.

g) Cuando una misma dependencia sea el responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, sólo deberá ir nombre en la primera de estas actividades, hasta en tanto no se efectúe un cambio de responsable;

**h)** Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, mencione de quien los recibe;

**Por ejemplo** (actividad del procedimiento control de documentos del Sistema Integral de Gestión Institucional):

**Dirección de Gestión de la Calidad**

3. **Recibe** los documentos **de las dependencias** y los revisa;

**i)** Pueden incluirse dos o tres actividades en una sola, siempre y cuando sea comprensible su redacción;

**Por ejemplo** (actividad del procedimiento control de documentos del Sistema Integral de Gestión Institucional):

**Dirección de Gestión de la Calidad**

3. **Recibe** los documentos de las dependencias y los **revisa**;

**j)** Indique los acuses de recibo y el archivo de documentos;

**Por ejemplo** (actividad ficticia de un procedimiento de la Dirección de Administración Escolar):

**Área de Inscripción:**

1. Recibe del estudiante para su inscripción:

- Acta de nacimiento (original y copia);
- Certificado médico (original y copia);
- Certificado de estudios (original y copia);
- Comprobante de domicilio (original y copia);

2. Coloca el sello de acuse de recibido en las copias y las entrega al alumno;

3. Archiva temporalmente los documentos originales en el archivero correspondiente.

**k)** En la distribución de documentos debe indicarse a qué puestos o áreas se envían;

**Por ejemplo** (actividad ficticia de un procedimiento de la Dirección de Administración Escolar):

**Área de Movimientos Académicos**

3. Entrega al Director de Administración Escolar para su autorización la siguiente documentación:

- Forma única (original);
- Acta de nacimiento(copia);
- Comprobante de estudios(copia).

**Llenar:** Cuando se anotan los datos requeridos por una forma impresa. Ejemplo:

### **Dirección de Recursos**

**Financieros** Llena la “Solicitud de Fotocopiado”.

**Requisitar:** Cuando se anotan los datos requeridos en una forma impresa y se anexa la documentación requerida para el trámite.

Ejemplo:

### **Coordinación de Administración y Finanzas**

**Requisita** la “Forma Única” para su envío a la Dirección de Administración de Personal.

**Elaborar:** Cuando se genera un documento (informe, oficio, memorándum, carta, etc.)

Ejemplo:

### **Departamento de Protección Civil**

**Elabora** mensualmente un informe de las actividades realizadas por el departamento.

**Enviar:** Cuando la actividad implica el traslado de documentos o materiales a otra área.

Ejemplo:

### **Dirección de Recursos Materiales**

**Envía** a las Dependencias la forma “Avisos de Alta”.

**Entregar:** Cuando los documentos se proporcionan directamente a otra persona o instancia.

Ejemplo:

### **Dirección General Jurídica**

**Entrega** al mensajero de la dependencia la copia número 8 de la “Forma única”.

**Turnar:** Cuando los documentos se proporcionan a otra instancia dentro de la misma área.

Ejemplo:

### **Área de Recepción de Documentos**

**Turna** al supervisor, para su autorización, la siguiente documentación: “Forma única” (original), “Acta de nacimiento” (fotocopia) y “comprobante de Estudios” (fotocopia).



Otros verbos que se pueden utilizar son los siguientes:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiza</li> <li>• Analiza</li> <li>• Anexa</li> <li>• Anota</li> <li>• Aprueba</li> <li>• Archiva</li> <li>• Asigna</li> <li>• Autoriza</li> <li>• Cancela</li> <li>• Clasifica</li> <li>• Compara</li> <li>• Complementa</li> <li>• Comprueba</li> <li>• Confirma</li> <li>• Confronta</li> <li>• Controla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina</li> <li>• Corrige</li> <li>• Coteja</li> <li>• Destruye</li> <li>• Determina</li> <li>• Devuelve</li> <li>• Distribuye</li> <li>• Diseña</li> <li>• Ejecuta</li> <li>• Emite</li> <li>• Evalúa</li> <li>• Expide</li> <li>• Firma</li> <li>• Fotocopia</li> <li>• Grafica</li> <li>• Implanta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorpora</li> <li>• Indica</li> <li>• Informa</li> <li>• Instrumenta</li> <li>• Investiga</li> <li>• Obtiene</li> <li>• Prepara</li> <li>• Presenta</li> <li>• Procesa</li> <li>• Produce</li> <li>• Programa</li> <li>• Proporciona</li> <li>• Recaba</li> <li>• Recibe</li> <li>• Recopila</li> <li>• Registra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remite</li> <li>• Revisa</li> <li>• Sella</li> <li>• Separa</li> <li>• Solicita</li> <li>• Supervisa</li> <li>• Tramita</li> <li>• Valida</li> <li>• Verifica</li> </ul>
--	---	---	---

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>Revisión por la dirección</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	Establecer el mecanismo para revisión por la dirección del Sistema Integral de Gestión Institucional en la UAEH	
<b>ALCANCE:</b>	Rector, Representante de Rectoría, Dirección y Departamentos de Gestión de la Calidad	
<small>Fecha de elaboración:</small>	<small>27/04/2015</small>	<small>Fecha de Actualización:</small>
	<small>20/10/2016</small>	<small>Versión:</small>
		<small>3</small>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

**Representante de la rectoría (Dirección de Gestión de la Calidad)**

1. Notifica a los departamentos de gestión de la calidad, gestión ambiental y gestión de responsabilidad social que deberán entregar la información para la revisión;

**Departamentos de gestión de la calidad**

2. Recibe notificación y prepara información obtenida acerca de:

- a) Resultados de Auditorías (internas o externas según aplique);
- b) Evaluaciones del cumplimiento de los requisitos legales y otros;
- c) Desempeño de los macro procesos;
- d) Informe de resultados de aspectos ambientales significativos;
- e) Informes de cumplimiento de programas ambientales;
- f) Conformidad del producto;
- g) Grado de cumplimiento de objetivos y metas;
- h) Estado de acciones correctivas;
- i) Estado de acciones preventivas;
- j) Cambios que afectan al Sistema Integral de Gestión Institucional;
- k) Evolución de los requisitos legales y otros;
- l) Propuestas de mejora;
- m) Retroalimentación del cliente;
- n) Comunicación con partes externas;
- o) Acciones de seguimiento;
- p) Necesidades de recursos;

**Representante de la rectoría (Dirección de Gestión de la Calidad)**

4. Presenta la información del funcionamiento del Sistema Integral de Gestión Institucional (contenida en la minuta de revisión por la dirección) al rector;

**Rector**

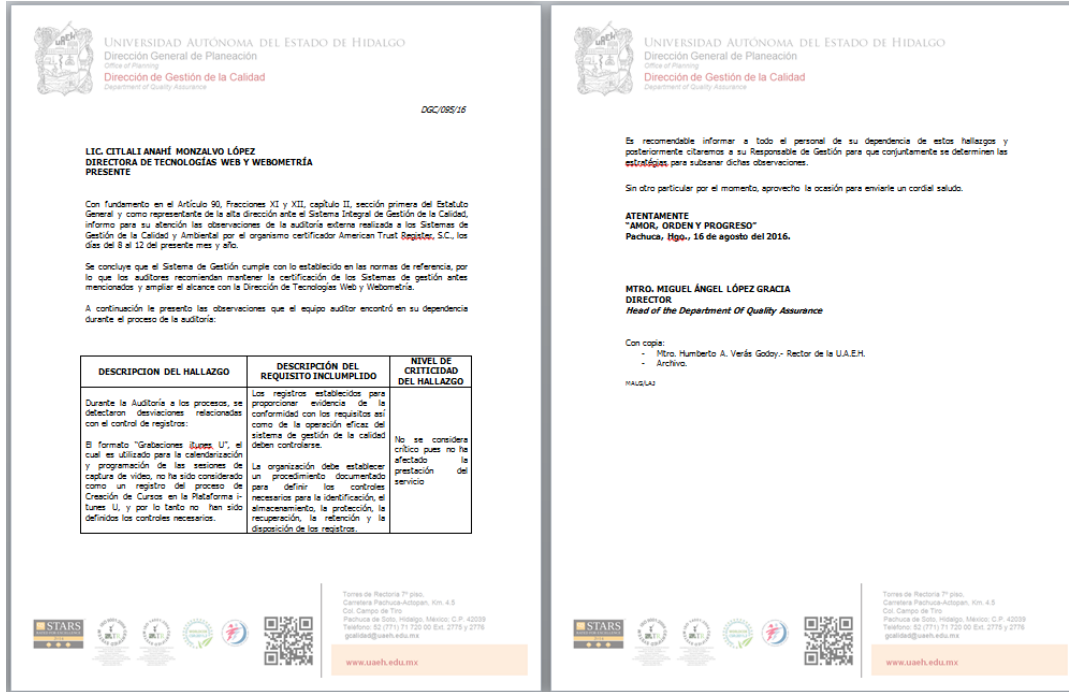
5. Revisa y analiza información (contenida en la minuta de revisión por la dirección) presentada;

Si no se requieren acuerdos pasa a la actividad 7; si se requieren acuerdos pasa a la actividad 8

Ejemplo de descripción del procedimiento “Revisión por la dirección” del Sistema Integral de Gestión Institucional:



**Machote:** es un escrito que se utiliza como modelo, representa las características para la estructuración y contenido (datos fijos y variables de un documento) y constituye la base para la elaboración de cierto tipo de escritos;



**Ejemplo:** Machote de oficio (Formato perteneciente al del Sistema Integral de Gestión Institucional)

Para conformar los anexos se recomienda considerar lo siguiente:

- Hacer un análisis que permita que el formato solo se incluya la solicitud de datos que realmente se utilicen y eliminar aquellos que no;
- La solicitud de datos o preguntas del formato deben ser concretas, claras y con un lenguaje de acuerdo a quien llene dicho formato;
- Buscar codificar en la medida de lo posible a preguntas cerradas para evitar ambigüedades en las respuestas. Ejemplo:

1. Sexo:(    )  
 1= masculino, 2= femenino

En este caso se facilita el solo escribir entre los paréntesis el número en lugar de toda la palabra o ambigüedades.

- Dejar los espacios pertinentes para cada respuesta;

- Se ordenaran las formas, instructivos de llenado y machotes de acuerdo con el orden de aparición en el procedimiento;
- En cada documento que se anexe, se deberá anotar en el ángulo superior derecho la palabra “ANEXO” seguido del número consecutivo que le corresponda.

**Instructivo de llenado:** es una guía que explica detalladamente cómo se deben llenar los espacios en blanco que tiene un formato.

### Elaboración de los instructivos de llenado

Todo formato deberá contar con su correspondiente instructivo de llenado. Para su elaboración, se podrá optar por cualquiera de las siguientes técnicas:

- a) **Instructivo con explicación directa:** consiste en obtener una fotocopia en reducción del formato, la cual se pega en el centro de una hoja y en los extremos, fuera del formato, se explica cuáles son los datos que se deben de anotar en cada espacio vacío. Para identificar con facilidad las instrucciones que se dan a cada concepto se trazara una línea que una el espacio que deberá ser llenado con su correspondiente instrucción;

Instructivo de llenado:													
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO													
<span style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span>													
Lista de registros del Sistema Integral de Gestión Institucional													
Fecha de Elaboración:				Versión:		Fecha de Actualización:							
No.	Nombre	Departamento o área	Tipo de Registro	Versión	Almacenamiento y protección	Tiempo de retención en archivo activo	Recuperación						
Documentos y Registros del Sistema Integral de Gestión Institucional													
7	8	9	10	11	12	13	14						
Documentos y Registros Externos													
15													

Instrucciones de llenado:
1. Escribir el nombre de la dependencia de la cual se depende, con letra Arial 14 en negritas, centrar en la celda (si no se depende de instancia alguna dejar en blanco); 2. Anotar el nombre de la dependencia dueña de los registros, con letra Arial 14 en negritas, centrar en la celda; 3. Colocar el logotipo de la dependencia dueña de los registros, centrar en la celda; 4. <b>Fecha de elaboración:</b> anotar la fecha en que se elabora por primera vez la lista de registros del sistema integral de gestión institucional, colocando el día, mes y año a cuatro dígitos (dd/mm/aaaa), con letra Arial 12, centrar en la celda; 5. <b>Versión:</b> poner el número de versión de la "Lista de registros del Sistema Integral de Gestión Institucional", si se realiza por primera vez será la versión 1, si se le hacen cambios será la versión 2 y así sucesivamente con letra Arial 12, centrar en la celda; 6. <b>Fecha de actualización:</b> citar la fecha de actualización de la lista de registros del Sistema Integral de Gestión Institucional, colocando el día, mes y año a cuatro dígitos (dd/mm/aaaa), con letra Arial 12, centrar en la celda; A. <b>Documentos y Registros del Sistema Integral de Gestión Institucional:</b> en los siguientes apartados deben hacer mención de aquellos documentos y registros del Sistema Integral de Gestión Institucional; 7. <b>No.:</b> colocar el número de forma consecutiva; 8. <b>Nombre:</b> Nombrar el registro, con letra Arial 12, justificar en la celda; 9. <b>Departamento o área:</b> mencionar el nombre del departamento o área que utiliza dicho documento y/o registro, con letra Arial 12, justificar en la celda; 10. <b>Tipo de registro:</b> citar si el registro mencionado, es un documento que se lleva de forma física (en papel), electrónico (en PC, USB, etc.) o físico y electrónico (de ambas formas), con letra Arial 12, centrar en la celda; 11. <b>Versión:</b> poner el número de versión de los registros, su manejo será igual que la actividad 6 de este instructivo, centrar en la celda, con letra Arial 12; 12. <b>Almacenamiento y protección:</b> mencionar la forma de almacenamiento y protección, para evitar el daño y deterioro de los registros, centrar en la celda; 13. <b>Tiempo de retención en archivo activo:</b> poner la vigencia de almacenamiento de los registros, la cual quedará a criterio de la dependencia, centrar en la celda; 14. <b>Recuperación:</b> describir la forma de respaldo del registro en caso de la pérdida del original, puede ser de forma física (en papel), electrónico (en PC, USB, etc.), o ambas, centrar en la celda; B. <b>Documentos y Registros Externos:</b> en los siguientes apartados deben hacer mención de aquellos documentos y registros externos al Sistema Integral de Gestión Institucional y el llenado es igual que los documentos y registros internos. En caso de inexistencia de documentos externos se debe dejar en blanco este apartado; 15. Para este caso el campo de versión debe quedar en blanco.

**Ejemplo:** “Lista de registros del Sistema Integral de Gestión Institucional” (Formato perteneciente al procedimiento “Control de Documentos” del Sistema Integral de Gestión Institucional)





c) **Instructivo con explicación al reverso del formato:** existen formatos que desde que fueron diseñados o reimpresos se determinó incluir el instructivo de llenado en el reverso del mismo. Cuando las instrucciones que se indiquen al reverso del formato sean claras y precisas no es necesario elaborar otro tipo de instructivo.

Instructivo de llenado:										
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO										
<b>Lista de registros del Sistema Integral de Gestión Institucional</b>										
Fecha de Elaboración:		4		Versión:		5		Fecha de Actualización:		6
No.	Nombre	Departamento o área	Tipo de Registro	Versión	Almacenamiento y protección	Tiempo de retención en archivo activo	Recuperación			
<b>Documentos y Registros del Sistema Integral de Gestión Institucional</b>										
7	8	9	10	11	12	13	14			
<b>Documentos y Registros Externos</b>										
15										

Instrucciones de llenado:
1. Escribir el nombre de la dependencia de la cual se depende, con letra Arial 14 en negritas, centrar en la celda (si no se depende de instancia alguna dejar en blanco);
2. Anotar el nombre de la dependencia dueña de los registros, con letra Arial 14 en negritas, centrar en la celda;
3. Colocar el logotipo de la dependencia dueña de los registros, centrar en la celda;
4. Fecha de elaboración: anotar la fecha en que se elabora por primera vez la lista de registros del sistema integral de gestión institucional, colocando el día, mes y año a cuatro dígitos (dd/mm/aaaa), con letra Arial 12, centrar en la celda;
5. Versión: poner el número de versión de la "Lista de registros del Sistema Integral de Gestión Institucional", si se realiza por primera vez será la versión 1, si se le hacen cambios será la versión 2 y así sucesivamente con letra Arial 12, centrar en la celda;
6. Fecha de actualización: citar la fecha de actualización de la lista de registros del Sistema Integral de Gestión Institucional, colocando el día, mes y año a cuatro dígitos (dd/mm/aaaa), con letra Arial 12, centrar en la celda;
<b>A. Documentos y Registros del Sistema Integral de Gestión Institucional:</b> en los siguientes apartados deben hacer mención de aquellos documentos y registros del Sistema Integral de Gestión Institucional;
7. No.: colocar el número de forma consecutiva;
8. Nombre: Nombrar el registro, con letra Arial 12, justificar en la celda;
9. Departamento o área: mencionar el nombre del departamento o área que utiliza dicho documento y/o registro, con letra Arial 12, justificar en la celda;
10. Tipo de registro: citar si el registro mencionado, es un documento que se lleva de forma física (en papel), electrónico (en PC, USB, etc.) o físico y electrónico (de ambas formas), con letra Arial 12, centrar en la celda;
11. Versión: poner el número de versión de los registros, su manejo será igual que la actividad 6 de este instructivo, centrar en la celda, con letra Arial 12;
12. Almacenamiento y protección: mencionar la forma de almacenamiento y protección, para evitar el daño y deterioro de los registros, centrar en la celda;
13. Tiempo de retención en archivo activo: poner la vigencia de almacenamiento de los registros, la cual quedará a criterio de la dependencia, centrar en la celda;
14. Recuperación: describir la forma de respaldo del registro en caso de la pérdida del original, puede ser de forma física (en papel), electrónico (en PC, USB, etc.) o ambas, centrar en la celda;
<b>B. Documentos y Registros Externos:</b> en los siguientes apartados deben hacer mención de aquellos documentos y registros externos al Sistema Integral de Gestión Institucional y el llenado es igual que los documentos y registros internos. En caso de inexistencia de documentos externos se debe dejar en blanco este apartado;
15. Para este caso el campo de versión debe quedar en blanco.

**Ejemplo:** "Lista de registros del Sistema Integral de Gestión Institucional" (Formato perteneciente al procedimiento "Control de Documentos" del Sistema Integral de Gestión Institucional)

**Formato para describir el Desarrollo de Procedimientos en las Dependencias:**

<b>PROCEDIMIENTO:</b>		
<b>OBJETIVO:</b>		
<b>ALCANCE:</b>		
Fecha de elaboración:	Fecha de Actualización:	Versión:
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</b>		



### Instructivo de llenado:

1. **Nombre del procedimiento:** anotar el nombre del procedimiento en Arial 12, en negritas y centrado;
2. **Objetivo:** es la expresión de lo que pretende lograr la dependencia responsable con la aplicación del procedimiento, debe responder a las preguntas: ¿Qué?, y ¿Para qué. La redacción del mismo, se deberá hacer con apego a las atribuciones conferidas por la normatividad vigente. Debe iniciar con un verbo en infinitivo y, en lo posible, evitar gerundios y adjetivos calificativos, el texto debe ser en Arial 12 y justificado;
3. **Alcance:** extensión y límites de un procedimiento. Listado de las dependencias o personas (sin personalizar ejemplo: alumnos, docentes, etc.) que incluye el procedimiento, pueden ser de las misma dependencia o externas. El texto en Arial 12 y justificado;
4. **Fecha de elaboración:** anotar la fecha en que se elaboró el procedimiento. El texto en Arial 8 y centrado;
5. **Fecha de actualización:** si es el caso, anotar la fecha en que se actualizo el procedimiento. El texto en Arial 8 y centrado;
6. **Versión:** anotar el número que de acuerdo a la actualización le corresponda, cuando se elabora se le asigna el 1.0, si el procedimiento es actualizado la versión cambia a 2.0 y así sucesivamente. El texto en Arial 8 y centrado;
7. **Página:** anotar el número de página consecutivo con el total de páginas del procedimiento, ejemplo: 1 de 10, 2 de 10. 3 de 10, etc. El texto en Arial 8 y centrado;
8. **Descripción del procedimiento:** describir el procedimiento con solo textos y en forma amplia. El texto en Arial 12, letras altas y bajas, justificado.

## 6. Recomendaciones Generales:

- a) Después de elaborar y/o actualizar el manual de procedimientos deberá guardarlo en formato de Word y validarlo el titular de la dependencia;
- b) Una vez terminado y validado deberá enviarlo a la Dirección General de la Calidad al correo electrónico [gcalidad@uaeh.edu.mx](mailto:gcalidad@uaeh.edu.mx) para su revisión y aprobación;
- c) Apegarse al procedimiento de control de documentos.