



Universidad Veracruzana
Dirección de Planeación Institucional
Unidad de Organización y Métodos

Guía para la elaboración de procedimientos (SGCUV-GE-G-01)

26 de febrero de 2021

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”

Dirección de Planeación Institucional
Unidad de Organización y Métodos

Lomas del Estadio S/N, Edificio D, 1er Piso, C.P. 91090
Xalapa, Veracruz, MÉXICO

Conmutador: (228) 842-17-00, (228)
Extensión: 12740

Ing. Álvaro Gabriel Hernández agabriel@uv.mx



CONTENIDO

- I. Descripción
 - Objetivo
 - Alcance
 - Definiciones y terminología
- II. Aspectos generales
- III. Etapas en la elaboración de un procedimiento
- IV. Contenido de un procedimiento
- V. Referencias
- VI. Histórico de revisiones
- VII. Firmas de autorización
- VIII. Créditos



I. Descripción

Objetivo

Proporcionar a los titulares de entidades académicas y dependencias de la Universidad Veracruzana, los elementos técnico-administrativos mínimos indispensables para que se documenten los procedimientos que aplican en sus respectivas áreas, en pro de la mejora de los servicios que se prestan a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

Alcance

Aplica a todas las entidades académicas y dependencias de la Universidad Veracruzana.

Definiciones y terminología

Entre los términos y definiciones más importantes para esta Guía, destacan:

Procedimiento: Es un instrumento oficial de operación en el que se describe un conjunto de actividades precisas con secuencia lógica y ordenada; en él se consigna lo que se hace, quién lo hace, cómo se hace y cuándo se hace o realiza una actividad.

En un procedimiento se describen los puestos que intervienen, se precisa la responsabilidad y la participación de los trabajadores, se incluyen los formatos que se emplean en su aplicación con su respectivo instructivo de llenado y un flujograma (diagrama de bloques). De esta manera el procedimiento coadyuva a garantizar servicios oportunos, eficientes y de calidad permanente.

Actividad o tarea: Es el componente principal de trabajo que se hace en un procedimiento y está constituido por operaciones, en el entendido que una operación es la acción mínima de trabajo que implica un movimiento o esfuerzo.

Diagrama de flujo: Trazo mediante figuras geométricas que representan una secuencia de actividades o tareas, se conectan mediante flechas que indican el flujo.

II. Aspectos generales

A través de los procedimientos documentados se pretende que las actividades sean realizadas de manera ordenada y sin improvisaciones, conduciendo al cumplimiento del objetivo planteado, a través de los puestos que intervengan.

Los procedimientos establecen la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas; se instituyen de acuerdo con la situación de cada institución, de su estructura organizacional, clase del producto (bien o servicio) turno de trabajo, disponibilidad del equipo y material, incentivos y otros factores.

El procedimiento determina el orden en que debe realizarse un conjunto de actividades, pero no indica la manera en que deben realizarse los métodos, mismos que van implícitos en el procedimiento. Tanto los métodos como los procedimientos están íntimamente relacionados, ya que los procedimientos determinan la secuencia lógica que debe seguir una serie de actividades, y los métodos sustituyen a una actividad en un procedimiento, por lo tanto, los métodos son parte de los procedimientos.

Los procedimientos una vez implementados generan diversos provechos. En todo tipo de organizaciones (públicas o privadas), por medio del establecimiento de sistemas y procedimientos administrativos, se logran ciertas ventajas, como son las siguientes:

- Conservar el esfuerzo administrativo.
- Ayudar a imponer un nivel de consistencia en toda la organización.
- Facilitar la delegación de autoridad y la fijación de responsabilidad.
- Conducir al desarrollo de métodos más eficientes de operación.
- Permitir importantes economías de personal.
- Facilitar la acción de controlar.
- Ayudar a lograr la coordinación de actividades.

Es conveniente que los procedimientos operativos sean elaborados directamente por el personal que ocupa los puestos involucrados, ya que conocen como se realizan las actividades para el cumplimiento de los objetivos planteados; en su redacción colaboran los titulares de las áreas que participan en su desarrollo.

La descripción narrativa del procedimiento se podrá acompañar de un diagrama de flujo para facilitar la interpretación y visión global del mismo.

Un procedimiento que está documentado siempre:

- Ayuda a realizar las actividades con facilidad en secuencia lógica y cronológica.
- Coadyuva y facilita la inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso.
- Facilita el trabajo de optimización y mejora de procesos, al mostrar en conjunto todas las actividades/ tareas que se realizan y las interdependencias entre éstas.
- Muestra el panorama general del procedimiento y la interrelación e interacción de los diferentes puestos o especialidades involucradas en el mismo.

En resumen, un procedimiento documentado es un documento oficial, dictaminado como favorable y debidamente autorizado, que contiene la descripción detallada de las tareas que se hacen en una unidad administrativa u orgánica, para obtener un resultado planeado en beneficio de los usuarios.

III. Etapas en la elaboración de un procedimiento

- a) **Elaboración de un borrador.** Designar un grupo, del personal que se encuentre directamente involucrado con las actividades a desarrollar, quienes elaboran un primer documento o “borrador”.
- b) **Revisión y autorización.** Distribuir el “borrador” entre todos los participantes para sugerencias de modificación que mejoren su comprensión y redactar la versión definitiva, que es firmada por el titular del área que lo propone y su autorización corresponde al titular del puesto inmediato superior o el responsable del proceso.
- c) **Publicación o distribución.** Publicar los documentos autorizados en el [Manual de Procedimientos Administrativos](#) del portal de la Unidad de Organización y Métodos, de conformidad con el [Procedimiento de control de la información documentada](#) y comunicar a los usuarios su ubicación para descarga, consulta o aplicación.
- d) **Actualización.** Si el documento ya no cumple con su operatividad, revisarlo y hacer las modificaciones necesarias y someterlo a revisión, autorización y publicación o distribución.

IV. Contenido de un procedimiento

a) Identificación y contenido

Nombre de la dependencia que emite el proceso o subproceso al que corresponde el procedimiento, el nombre y clave del procedimiento, así como el listado del contenido.

El nombre del procedimiento aporta una idea clara de su contenido porque se establece en función de las actividades que se describen en el mismo.

En la clave de identificación se hace referencia a la dependencia, entidad académica o al proceso al que corresponda para su ubicación, de acuerdo con la guía para [Codificación de documentos \(SGCUV-GE-G-02\)](#).

Para la presentación del documento, utilizar el prototipo [Plantilla para la Integración de Procedimientos](#), disponible en la dirección electrónica de la sección Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGCUV): <https://www.uv.mx/sgcuv/documentos-del-sgcuv/>.



Ejemplo de identificación y contenido:

**Secretaría de Desarrollo Institucional
Dirección de Planeación Institucional
Unidad de Organización y Métodos
Proceso: Administración del Sistema de Gestión de la Calidad
Procedimiento: Control de la información documentada (SGCUV-GEP-01)**

CONTENIDO

- I. Descripción
 - Objetivo
 - Alcance
 - Definiciones y terminología
- II. Políticas
- III. Desarrollo
 - Descripción de actividades
 - Diagrama de flujo
- IV. Referencias
- V. Atención a usuarios
- VI. Preguntas frecuentes
- VII. Entradas y salidas
- VIII. Histórico de revisiones
- IX. Firmas de autorización
- X. Anexos
- XI. Créditos

b) Descripción

En este apartado se incluye el objetivo, alcance y las definiciones o terminología.

Objetivo: Es un enunciado escrito que describe dos aspectos importantes, el primero debe señalar el fin que se pretende alcanzar con la aplicación del procedimiento y el segundo aspecto es lo referente a la intención del mismo, el cual va muy relacionado con el resultado que se desea lograr.

El objetivo debe iniciar su redacción con un verbo en tiempo infinitivo y, en lo posible, evitar el uso de gerundios y adjetivos calificativos, así como abreviaturas. Se debe utilizar una redacción clara y precisa.

Se sugiere expresarlo en una extensión máxima de cinco renglones y una vez redactado comprobar que lo descrito se apega a la realidad.

Alcance: Son los límites que tiene el procedimiento que se documenta y se compone de dos vertientes, en la primera, vertiente, se describen dos momentos, cuando el procedimiento inicia y cuando el procedimiento termina. Es probable que un procedimiento tenga más de una forma de terminar o de iniciar, por lo que se deberán anotar todos aquellos inicios o términos que se detecten; la segunda vertiente consiste en señalar las áreas, departamentos o puestos que intervienen en la aplicación del proceso, comenzando con el área que aplica el procedimiento en cuestión.

Definiciones y terminología: Representan la descripción y/o aclaración de todas aquellas palabras, abreviaturas, frases cortas o conceptos que sean significativas para el procedimiento, es como un glosario de términos.

Se sugiere no remitir a documentos o direcciones electrónicas en las que no se identifiquen las definiciones o términos aplicables al procedimiento aunque estén implícitos en el mismo. De ser el caso, mencionar en que páginas de estos documentos a los que se hace referencia se encuentran ubicados.

En caso de no existir definiciones o abreviaturas se anota la frase "no se aplica".

c) Políticas

Son lineamientos o normas que se determinan en forma explícita para facilitar la toma de decisiones, asegurando con ello que éstas sean uniformes y consistentes. Deben ser conocidas y comprendidas por todos los involucrados en el procedimiento.

Las políticas son guías de acción concretas que han sido formuladas con autoridad y que sirven para que los trabajadores se enteren de las condiciones en que deben efectuarse las actividades designadas.

Las políticas ayudan a los titulares en el ahorro de esfuerzos y de tiempo, al evitar señalar en cada situación que se presente, lo que se tiene que hacer; es la manera de facultar al personal operativo en la realización de sus tareas.

La redacción de políticas preferentemente debe hacerse en forma positiva.



Si las políticas aplicables se encuentran definidas en otro documento se hace referencia puntual al mismo para evitar transcripciones. En caso de no existir, se anota la frase "no se aplica".

d) Desarrollo

Es el apartado más importante del documento que se va adocumentar, en él se reflejan todas las tareas en orden consecutivo para la realización de una rutina de trabajo o procedimiento.

El desarrollo consiste en el relato detallado de las actividades del procedimiento, paso a paso, en forma ordenada y sistemática.

Para documentar los procedimientos en esta etapa, puede llevarse a cabo a través de una persona que conozca e investigue el procedimiento para que lo pueda documentar o bien, o a través de todo un equipo, que como requisito indispensable, es que debe ser parte de dicho proceso dado que si no conoce el proceso, se detendría el avance, según lo que se decida, un colaborador de la Unidad de Organización y Métodos, estará en las mejores condiciones de apoyarlo.

El Desarrollo se conforma con los siguientes y tres puntos:

Responsable: En el espacio destinado para este fin, se anotará el nombre del puesto inherente a la actividad, el cual será el encargado de efectuar la actividad que se está describiendo, las actividades son por tanto, una responsabilidad.

Número de la actividad: Se asignará un número consecutivo a cada actividad con la finalidad de ordenarlas e identificarlas fácilmente.

Descripción detallada de la actividad: Es la narración escrita, precisa y detallada, de todas las diligencias del procedimiento, mismas que se convierten en el encargo que tienen que cumplir el responsable de la actividad.

La redacción de la actividad se recomienda se inicie con un verbo en tiempo presente de indicativo, en tercera persona del singular, ejemplo; elabora, envía etc.

La descripción de las actividades del procedimiento debe responder, en lo que sea aplicable, los siguientes cuestionamientos:

- ¿Cuáles son los documentos de entrada y los requisitos para ser aceptados, de quien, ¿cómo y cuándo se reciben? ¿de qué proceso o procedimiento llegan?
- ¿Quién lo hace? Anotar el nombre del puesto.
- ¿Qué hace? Descrito numerado de manera secuencial.
- ¿Cómo lo hace?
- ¿Dónde lo hace?
- ¿Cuándo lo hace?




- ¿Qué recursos materiales utiliza?
- ¿Qué documentos y registros utiliza o genera?
- ¿Cuáles son los puntos de inspección, verificación o prueba? ¿Qué se inspecciona o verifica? ¿Dónde se incluyen los criterios de aceptación? y ¿Qué se hace en caso de que se cumpla y qué cuando no cumpla?
- ¿Cuáles son los documentos de salida y los requisitos para su entrega, a quien, cómo y cuándo se entregan? ¿con qué procedimiento o proceso se enlazan?

El detalle de la descripción tiene que ser el suficiente para que pueda mostrarse la eficacia de lo realizado y para que cualquier persona que cubra el perfil de cada puesto, pueda realizar las actividades de este, sólo con el apoyo del procedimiento y los documentos de apoyo en él referenciados.



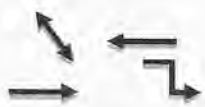

e) Simbología en diagramas de flujo

La simbología podrá variar, debiendo utilizar la misma en los procedimientos que correspondan a un mismo proceso. La presentación podrá realizarse colocando primero el narrativo y posteriormente incluir el diagrama en hojas separadas a la descripción de actividades o solamente colocar el diagrama de flujo.

En la diagramación tradicional a través de formas básicas se utiliza la siguiente simbología:

<p>Inicio o fin</p> 	<p>Indica el inicio o el término del procedimiento, se debe utilizar en todas las entradas y en todas las salidas, anotando únicamente dentro de la forma el término correspondiente.</p>
<p>Actividad</p> 	<p>Representa la ejecución de una o más acciones desempeñadas por la persona que ocupa el puesto, La redacción de la actividad se recomienda que igual que en el narrativo, se inicie con un verbo en tiempo presente de indicativo, en tercera persona del singular y la numeración debe coincidir.</p>
<p>Decisión</p> 	<p>Señala un punto durante el flujo de las actividades, en el cual se inspecciona, verifica o valida que el producto o servicio en elaboración cumpla con los requisitos especificados, definiendo dos o más puntos de dirección para continuar las actividades de acuerdo con la respuesta emitida.</p>



<p>Conector</p> 	<p>Enlaza una o más actividades dando continuidad y secuencia al procedimiento, conectando una actividad en la misma página o a otra página dentro del mismo procedimiento.</p>
<p>Conector con otro documento</p> 	<p>Enlaza el procedimiento con otro o con algún documento mutuamente relacionado, que interactúan y que integran un proceso.</p>
<p>Flujo de las actividades</p> 	<p>Conecta formas y señala la secuencia o sentido lógico de ejecución en que se realizan las actividades.</p>
<p>Archivo</p> 	<p>Indica almacenamiento de un documento, temporal o definitivo.</p>
<p>Otras formas</p> 	<p>En caso de requerirlo, se pueden utilizar otras formas que ya vienen en el Office o alguno otro necesario.</p>

f) Referencias

Son todos aquellos documentos que son: a) aplicables; b) sirven de consulta y c) norman las actividades para la operatividad del procedimiento.

Deben evitarse las abreviaturas y si el documento tiene asignado algún código, éste también deberá establecerse en el procedimiento: como ejemplo de éstos podemos encontrar leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas, manuales de organización, guías administrativas, instructivos de trabajo e incluso otros procedimientos documentados.

Se enuncian y numeran en orden de aparición los documentos de apoyo o la normatividad aplicable y los utilizados en la elaboración del procedimiento, puntualizando hojas, artículos, incisos, apartados, secciones, etc.

En caso de no existir referencias, se anota la frase "no se aplica".



g) Atención a usuarios

Se anota el directorio del personal de contacto que proporciona atención a interesados, detallando la entidad académica o dependencia, ubicación, teléfono y extensión, correo electrónico, días y horarios de atención.

De no requerirse se anota la frase “no se aplica” o se suprime el apartado recorriendo su numeración.

h) Preguntas frecuentes

Se redacta de manera sencilla a modo de pregunta y respuesta, los cuestionamientos que suelen ser más frecuentes por parte del usuario aclarando sus dudas.

De no requerirse se anota la frase “no se aplica” o se suprime el apartado recorriendo su numeración.

i) Entradas y salidas

Cada entrada no obligadamente le corresponde una salida, puede ser que se tenga una sola entrada y varias salidas o al revés, varias entradas y una sola salida.

Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
Anotar el proceso, procedimiento, otro documento o parte interesada origen de las entradas al procedimiento	Anotar los requisitos que debe cumplir cada entrada	Anotar el proceso, procedimiento, otro documento o parte interesada receptor de las salidas del procedimiento	Anotar los requisitos que debe cumplir cada salida

j) Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
Anotar el número de veces que se ha revisado el documento	Anotar la fecha en que se realiza la revisión del documento	Anotar la(s) página(s) en las que se realizó la actualización	Describir brevemente en que consistieron las modificaciones efectuadas al documento.

k) Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
Anotar el nombre y puesto del titular que propone el procedimiento	Anotar el nombre y puesto del titular facultado para autorizar el procedimiento	Fecha en que se autoriza	Fecha a partir de la cual el documento se empieza a aplicar

l) Anexos

Se podrán incluir los anexos que sean necesarios, de los cuales se haga referencia en la descripción del procedimiento.

Por ejemplo, se podrá incluir un calendario para cumplir con las acciones mencionadas en el calendario, el cual podrá especificar fechas puntuales de realización o podrá hacer referencias a número de semanas o días o la primera semana del mes x.

m) Créditos

Se relacionan las entidades académicas o dependencias, así como el personal que participa en la elaboración del procedimiento.

Ejemplo de cómo integrar los créditos:

La elaboración del presente Procedimiento estuvo a cargo de la Dirección de Responsabilidades Administrativas y Situación Patrimonial dependiente de la Contraloría General con el apoyo de la Unidad de Organización y Métodos de la Dirección de Planeación Institucional, fue concluida y autorizada en febrero de 2021 para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.

C.P. José Guadalupe Eutimio Romero Pérez
Contralor General

Lic. Elsa Victoria Folgueras Gordillo
Directora de Responsabilidades
Administrativas y Situación Patrimonial

Lic. María Araceli Rodríguez Quesada
Jefa del Departamento de Investigación

Lic. Adriana Alvarado Salinas
Jefa del Departamento de Substanciación

Dra. Laura E. Martínez Márquez
Directora de Planeación Institucional

Ing. Álvaro Gabriel Hernández
Director de la Unidad de Organización y
Métodos (UOM)

Análisis, asesoría y apoyo de la UOM
C.P. Marisela Gómez Girón
Lic. Elisa Sáiz Bonilla
Lic. Armando R. Pastrana Ávila.

n) Pie de página

Se debe anotar lo siguiente:

- Proceso: Nombre
- Procedimiento: nombre y clave
- Revisión número
- Página “X” de “Y”

V. Referencias

Para la presente guía se consideran las siguientes referencias:

1. Norma ISO 9000 (Fundamentos y Vocabulario) en su versión vigente.
2. Norma ISO 9001 (Requisitos) en su versión vigente.
3. Norma ISO 10013 (Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad) en su versión vigente.
4. [Glosario Institucional de términos \(UOM-GE-GL-01\)](#)
5. [Siglario Institucional \(UOM-GE-OT-01\)](#)
6. Ley General de Responsabilidades Administrativas;
7. [Procedimiento de Control de la información documentada \(SGCUV-GE-P-01\)](#)
8. [Guía para Codificación de documentos \(SGCUV-GE-G-02\)](#)
9. Reglamento de los Elementos de Identidad Institucional
10. Manual de Identidad

Formatos:

- a. [Plantilla para la Integración de Procedimientos](#)



VI. Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
1	29 de mayo, 2020	Todas	<p>Cambió el nombre del documento de Guía de elaboración de procedimientos por el de Guía para la elaboración de procedimientos.</p> <p>Se actualizaron todos los apartados en su contenido y se utilizó una nueva plantilla para este documento.</p>
2	26 de febrero, 2021	<p>Apartado IV, Pie de páginas y Contenido</p> <p>VIII. Créditos</p>	<p>Se aumenta el inciso m) para integrar los Créditos a los procedimientos, mismo que incluye un ejemplo para que se tome como referencia</p> <p>Se aumentó el inciso n) Pie de página.</p> <p>Se cambió el nombre de la dependencia por el del proceso y procedimiento y se aumentó el número de revisión.</p> <p>Se incluye este apartado para integrar los créditos de quienes participaron en la actualización de esta Guía.</p>

VII. Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en vigor
 Ing. Álvaro Gabriel Hernández Director de la Unidad de Organización y Métodos	 Dra. Laura Elena Márquez Directora de Planeación Institucional	26/febrero/2021	01/marzo/2021

VIII. Créditos

La actualización de la presente Guía estuvo a cargo de la Unidad de Organización y Métodos (UOM) de la Dirección de Planeación Institucional, fue concluida y autorizada en febrero de 2021 para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.

Dra. Laura E. Martínez Márquez
Directora de Planeación Institucional

Ing. Álvaro Gabriel Hernández
Director de la Unidad de Organización y Métodos

Análisis, asesoría y apoyo de la UOM
C.P. Marisela Gómez Girón
Lic. Elisa Sáiz Bonilla
Lic. Armando R. Pastrana Ávila.

