

GUÍA TÉCNICA PARA DOCUMENTAR PROCEDIMIENTOS



**Servicios de
Salud Jalisco**

CÓDIGO: DOM-P001-D2_009

FECHA DE DOCUMENTACIÓN: 15 MAYO 2001

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22 JUNIO 2020

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 7 JULIO 2020

SELLOS:

DOCUMENTO DICTAMINADO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

AUTORIZACIONES

ELABORÓ: DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Vo. Bo: **RÚBRICA**
ING. CARMEN ALEJANDRA MIRAMONTES SÁNCHEZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

APROBÓ: **RÚBRICA**
LIC. MARÍA ELENA MASINI CASILLAS
DIRECTORA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

AUTORIZÓ: **RÚBRICA**
DR. JOSÉ DE JESÚS MÉNDEZ DE LIRA
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS DE SALUD JALISCO

Este documento es vigente y está actualizado porque responde a las necesidades actuales de la unidad, y no hay uno nuevo que lo sustituya.

Responsable de la información: Depto. De Desarrollo Organizacional
Responsable de la Publicación: Depto. de Desarrollo Organizacional
Fecha de Publicación 7 julio 2020

ÍNDICE

	Pág.
Capitulado	
I.- Introducción.....	3
II.- Objetivo de la guía	4
III.- Políticas.....	5
IV.- Procesos Vs Procedimientos	7
V.- Los Sistemas De Gestión De La Calidad.....	8
VI.- Requerimientos Básicos Para Documentar un Procedimiento.....	10
VII.- Etapas De La Documentación	13
VIII.- Mecánica Para Documentar Procedimientos	15
IX.- Elementos Básicos Que Integran Un Procedimiento	16
X.- Instrucciones Para La Captura De Títulos, Subtítulos E Información	35
XI.- El Manual De Procedimientos.....	36
XII.- Apartados Que Integran El Manual De Procedimientos.....	37
XIII.- Glosario.....	42
XIV.- Bibliografía.....	44
XV.- Colaboradores	46

I.- INTRODUCCIÓN

Con base en las atribuciones que el Reglamento de la Ley de Creación del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco, le confiere a la Dirección de Planeación Institucional, a través del Departamento de Desarrollo Organizacional (DOM), presenta la 8ª versión de la “Guía técnica para documentar procedimientos”.

La guía es un instrumento que proporciona información y que a falta de ésta, se puede tener un problema, una guía es la que dirige o encamina a alguien, constituye una herramienta analítica es decir, nos lleva al análisis sobre un tema, también se concibe como un material de apoyo para promover el aprendizaje autónomo de los individuos.

Con la actualización de esta herramienta administrativa, se pretende facilitar el proceso de documentación y actualización en su caso, de los procedimientos de trabajo, así como establecer las políticas y lineamientos técnico-administrativos a los que deberán sujetarse las unidades administrativas y desconcentradas, para la documentación de los mismos. La guía tiene un nuevo componente a diferencia de las versiones anteriores, el cual trata de aspectos sobre sistemas de gestión de la calidad como lo es, ISO 9000 la cual tiene un enfoque basado en procesos.

La guía puede ser solicitada en el Departamento de Desarrollo Organizacional adscrito a la Dirección de Planeación Institucional, o consultada a través de la página de internet del Organismo, misma que a continuación se muestra:

<https://info.jalisco.gob.mx/gobierno/documentos/8250>

II.- OBJETIVO DE LA GUÍA

Todo objetivo, tiene una finalidad y una intención, y el de la Guía técnica para documentar procedimientos es el de:

Proporcionar a los trabajadores y directivos de las unidades administrativas y orgánicas de “Servicios de Salud Jalisco” los elementos y lineamientos técnico-administrativos mínimos indispensables, para crear y mantener los procesos óptimos de trabajo documentados para su aplicación sistemática que contribuya a mejorar el desempeño y la calidad de las unidades administrativas.

III.- POLÍTICAS

Las políticas a las que deberán de sujetarse los trabajadores, mandos medios y directivos de “Servicios de Salud Jalisco” en materia de procedimientos son las siguientes:

1. La unidad administrativa será responsable de realizar las actualizaciones cuando se requiera para optimizar y mejorar el procedimiento.
2. Es responsabilidad de los directivos de las unidades administrativas y orgánicas, la de documentar sus procedimientos y para ello apegarse a los formatos establecidos en la presente guía, sin importar que se encuentren en procesos de certificación hospitalaria o de ISO 9000.
3. Los directivos de las unidades administrativas, deberán revisar y actualizar los procedimientos que se encuentran autorizados cuando éstos, ya no respondan a las necesidades del servicio o cuando se desee realizar una revisión para reiterar la vigencia de los mismos; para ello, deberá notificar y solicitar el apoyo al Departamento de Desarrollo Organizacional.
4. El director de la unidad administrativa, debe proporcionar los recursos necesarios para documentar los procedimientos de su unidad y autorizarlos.
5. Todo aquel procedimiento que sea elaborado por la unidad administrativa sin contar con asesoría del Departamento de Desarrollo Organizacional debe ser enviado a dicho departamento para su dictaminación; cuando el dictamen haya sido favorable entonces se puede proceder a la firma y autorización del documento el cual podrá constituirse como oficial.
6. La firma de autorización de un procedimiento siempre será la del director o jefe de la Unidad Administrativa si el procedimiento es aplicable sólo a dicha unidad. Para los procedimientos de aplicación general para todo el organismo o para varias unidades administrativas, la firma de autorización será la del Director General de “Servicios de Salud Jalisco”.

7. El Departamento de Desarrollo Organizacional, deberá apegarse al procedimiento de control documental, para asignar la codificación de cada procedimiento. Todo procedimiento autorizado, se sujetará a las siguientes disposiciones técnico-administrativas:

- Un procedimiento es **vigente** mientras no haya uno nuevo que lo supla o sustituya; por lo tanto, se sigue aplicando aunque las fechas de autorización no correspondan a los del mes y año en curso, ni los nombres de los directivos a los que ostentan el cargo en la actualidad. Los documentos son institucionales.
- Un procedimiento vigente es un procedimiento **actualizado**.
- Toda actualización de un documento deberá realizarse siempre y cuando el proceso de trabajo tenga cambios o modificaciones que requieran su actualización.
- Un procedimiento es **obsoleto** cuando el responsable del documento notifica al Departamento de Desarrollo Organizacional la obsolescencia del mismo para su cancelación o bien los cambios requeridos para su actualización con base en lo establecido al procedimiento de control documental.
- Un procedimiento que cuente con el sello de **dictaminado** es aquel que ha sido dictaminado favorablemente, ya que cumple con los lineamientos establecidos en la presente guía.

8. Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo Organizacional, la de gestionar la publicación de los procedimientos en la página web del Organismo.

IV.- PROCESOS VS PROCEDIMIENTOS

LOS PROCESOS

Los procesos son un conjunto de actividades que reciben entradas que pueden ser insumos o información, los transforman generando la salida en un producto o servicio.

Al conocer lo referente a los procesos, se pudiera decir que éstos y los procedimientos, son lo mismo, y sí..., son lo mismo en esencia, pero no son igual en la forma de escribirse, **los procesos nos indican lo que se tiene que hacer** de una manera general y **los procedimientos nos dan la instrucción de cómo se debe hacer lo que se tiene que hacer**, es decir, son el detalle de los procesos.

LOS PROCEDIMIENTOS

Un procedimiento administrativo es un conjunto de actividades simples, y detalladas que describen paso a paso el qué se hace, cómo se hace, cuándo y dónde se hace; se pueden complementar con métodos e instrucciones.

Un procedimiento técnico es un conjunto de actividades diseñadas por métodos estandarizados y universalmente aceptados. Este tipo de procedimientos no se describen en los manuales de procedimientos, sino que se capturan en los documentos correspondientes para tal fin. Ejemplo: protocolos, procedimientos técnicos, métodos, etc.

Cuando un **procedimiento** se hace por escrito y se autoriza, se convierte en un documento normativo para realizar el procedimiento de forma sistemática.

V.- LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Organización Internacional de Normalización (ISO por sus iniciales en inglés, International Organization for Standardization) a través de la familia de norma ISO 9000, buscan ayudar a las organizaciones para que estas aumenten la satisfacción de sus usuarios, esto no es difícil de lograr, aunque los clientes constantemente modifiquen sus necesidades y expectativas; es por ello, que la organización debe mejorar constantemente sus procesos y procedimientos.

Los sistemas de gestión de la calidad se componen o integran de dos elementos importantes: *las especificaciones técnicas* de los productos o servicios y *los requisitos del sistema de calidad*.

Las especificaciones técnicas de un producto o servicio, consisten en una lista de elementos que se deben cumplir para que lo que se produce o lo que se ofrece, tenga calidad.

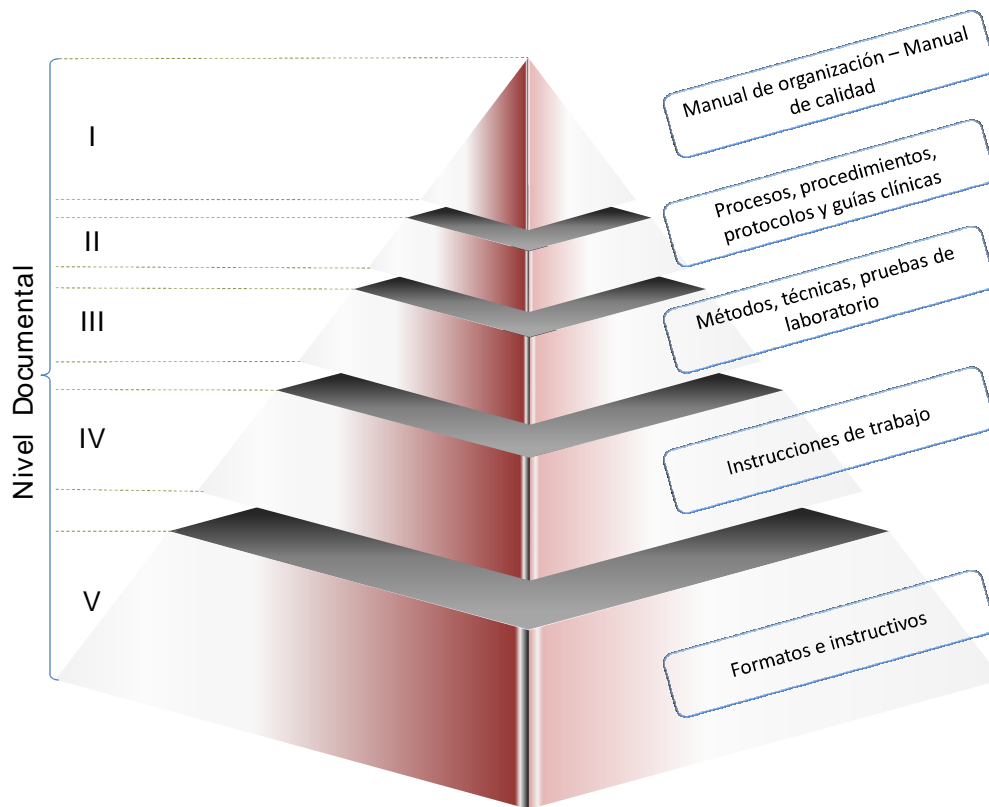
La norma ISO 9000: o la correspondiente norma mexicana, consideran tanto las especificaciones técnicas, como los requisitos para el servicio o para un producto. Estas especificaciones técnicas, son establecidas por el cliente o, por la organización (quien predice las posibles necesidades de los usuario) o bien, por alguna disposición reglamentaria, algunas veces se localizan en normas o contratos. Ejemplo:

- Tiempos de espera mínimos.
- Atención con oportunidad y calidez.
- Información confiable y oportuna.
- Equipo y medicamentos adecuados y suficientes.

Los requisitos de un sistema de gestión de calidad son un conjunto de *procesos, procedimientos, protocolos médicos métodos e instrucciones, manuales de Calidad, Planeas entre otros* que sirven para asegurar el cumplimiento de las especificaciones técnicas del servicio. Es decir, los requisitos del sistema de gestión de calidad, es el medio

por el cual se busca el logro de la calidad del producto o servicio y la entera satisfacción del usuario. Los requisitos se encuentran visualizados en la pirámide de estructura documental.

Esquema 1: Pirámide de Estructura Documental



Fuente: Departamento de Organización y Métodos. Mayo del 2013.

VI.- REQUERIMIENTOS BÁSICOS PARA DOCUMENTAR UN PROCEDIMIENTO

Toda solicitud de apoyo al DOM, se deberá realizar mediante oficio o memorando.

Para dicha solicitud se requiere que la unidad administrativa conozca las funciones del área de la cual se documentará el procedimiento; así como entregar al DOM las funciones de los puestos que intervienen en el procedimiento a documentar.

Es necesario que la unidad administrativa proporcione los siguientes recursos para poder concluir en el tiempo programado con los documentos. No significa que deban adquirirlos si no los tienen, tampoco que nos los asignen de tiempo completo; sino que nos los faciliten en el momento en que se requieran.

RECURSOS MATERIALES:

- Área física de trabajo para el grupo de asesores.

Es conveniente contar con un espacio dentro de la unidad administrativa en donde se pueda asesorar a las personas que se encarguen de documentar los procedimientos y manuales de organización en la cual no se interrumpan las labores cotidianas que el área oferta a sus usuarios y se presenten las menos interrupciones que se puedan, para agilizar la elaboración de los documentos.

- Equipo de cómputo para cada persona encargada de documentar un procedimiento (con programa Word actualizado).

Por cada procedimiento que se comience a elaborar se asignará a un asesor, en el momento en que se acuda a brindarles asesoría, podrán asistir más de uno; para que cada uno de ellos pueda avanzar con los documentos sobre los que están dando consejo técnico, deberán contar con un equipo de cómputo para trabajar.

RECURSOS HUMANOS:

- Cuando se solicite documentar varios procedimientos a la vez, la unidad administrativa debe nombrar una persona encargada de coordinar la programación del personal encargado de la documentación de los procedimientos.

Es conveniente que la unidad administrativa lleve un control sobre todos sus documentos, con el fin de que conozcan el grado de avance de cada documento, el área en que se encuentran y que persona es la responsable de la documentación de cada uno, además de servir como enlace entre el Departamento de Desarrollo Organizacional y la unidad administrativa. El desarrollo de las asesorías se realiza mediante visitas de asesoría previamente programadas (de común acuerdo entre ambas partes), siendo responsabilidad de la persona que sirve de enlace elaborar el programa de trabajo para las visitas, debiendo reacomodar los horarios en el caso de la cancelación con alguna de las áreas o en su defecto notificar al Departamento de Desarrollo Organizacional la cancelación de la visita.

- Establecer por cada procedimiento una persona encargada de la documentación del mismo.

En la elaboración de un procedimiento intervienen, a menudo, más de una persona, pero para que se realice con menos complicaciones se requiere que una sola persona sea la responsable de su documentación, quien deberá encargarse del documento desde que éste se comience a elaborar hasta que sea entregado, debidamente firmado y sellado, a las diferentes áreas que lo requieran; solicitando el apoyo de las áreas que intervengan en el procedimiento en cuestión.

CARACTERÍSTICAS QUE ES CONVENIENTE POSEA CADA ENCARGADO DE LA DOCUMENTACIÓN:

- Responsabilidad.
- Facilidad para redactar.

- Conocimientos en el manejo de tablas en Word.
- Habilidad de tratar con gente en todos los niveles y categorías de la unidad administrativa.
- Facilidad para hacer ver, que la intención no es la crítica, sino buscar la cooperación por medio de preguntar, preguntar y volver a preguntar.
- Disponibilidad de horario y actitud positiva.

Además es necesario e indispensable que se involucre al personal que interviene en un procedimiento, para que contribuya a la documentación del mismo. Así mismo el personal debe moderar el uso de su celular mientras esté recibiendo asesoría para documentar su procedimiento.

Cabe mencionar, que si durante la documentación de un procedimiento se detectan oportunidades de mejora, que se establecen en los criterios de certificación y es factible su realización, corresponde a la unidad realizar las gestiones requeridas para la obtención de las mejoras (en estructura y equipo).

Cuando los documentos se encuentren terminados, deberán asignárseles un espacio físico en cada una de las áreas sobre las cuales tiene injerencia el documento, para uso y consulta de los mismos.

VII.- ETAPAS DE LA DOCUMENTACIÓN

1ª Etapa: Capacitación del personal:

- Leer previamente la Guía Técnica para documentar procedimientos.
- Impartir al personal curso sobre procedimientos.

Es importante que el personal conozca la conveniencia y utilidad de los documentos, así como la forma de documentar y mejorar los procesos y procedimientos de trabajo, por lo que se impartirá un curso.

2ª Etapa: Documentación de procedimientos:

El proceso de documentación de procedimientos está dividido en varias fases, con la finalidad de poder ponderar el grado de avance en la elaboración de cada manual, conformándose de la siguiente forma:

Elaboración					Revisión	Ajustes		Autorización	
79 %					8 %	10%		3 %	
Inicio	Modelado	Documentación	Revisión	Adecuación	Inspección	Ajustes	Firmas	Control	Entrega
1%	3%	57%	8%	10%	8%	8%	2%	2%	1%

Nota: Estos porcentajes se considerarán siempre y cuando cada uno de los rubros se encuentre concluido.

- **Inicio:** es el momento en que se ha nombrado un responsable de la documentación de un procedimiento, se le explica como iniciar el manual aclarando las dudas que pueda tener y se le entregan el archivo electrónico con el formato para el llenado del mismo, así como una guía técnica para elaborar procedimientos.
- **Elaboración:** durante este periodo el responsable de documentar un manual estará describiendo todas las actividades que forman parte del mismo, obteniendo la información de sus propios conocimientos, mediante la consulta con el personal involucrado en el procedimiento, además debe cerciorarse de que lo que se describe en el manual es congruente con la realidad. También debe contemplar en el

procedimiento los puntos que considere necesario incluir. Durante esta etapa estará en continua comunicación con un asesor para recibir orientación sobre cualquier duda que pudiera surgir.

- **Revisión:** una vez que el documentador considere que el documento está terminado lo entregará al asesor para que evalúe si el manual se apega a los lineamientos técnicos. Hecha la evaluación el manual será entregado al responsable del documento con las indicaciones de lo que se considera se debe corregir al manual. Los archivos electrónicos estarán protegidos para permitir cambios, no permitiéndoles eliminar información y agregando lo nuevo en otro color de letra; esto con la finalidad de facilitar la revisión técnica por parte de los asesores.
- **Adecuación:** periodo que emplea el responsable de documentar el procedimiento para implementar las observaciones hechas por el asesor.
- **Inspección:** el asesor recibe el documento y verifica que se hayan solventado las observaciones hechas con anterioridad.
- **Ajustes:** el documento es entregado al asesor junto con los anexos de los formatos utilizados y realiza las últimas correcciones técnicas para que el documento pueda ser impreso.
- **Firmas:** una vez que el documento esté impreso se comienza a recabar las firmas para su autorización.
- **Control:** Recabadas las firmas se sella el documento, se convierte a PDF, se archiva el documento original.
- **Entrega:** se considera que el documento ha sido entregado cuando el Depto. de Desarrollo Organizacional entrega a la unidad administrativa (mediante oficio) una copia electrónica (PDF) del procedimiento.

VIII.- MECÁNICA PARA DOCUMENTAR PROCEDIMIENTOS

1. Debes determinar si requieres documentar por primera vez un procedimiento o modificar un procedimiento que ya está por escrito pero necesita ser actualizado.
2. Solicita al Departamento de Desarrollo Organizacional asesoría para la elaboración del documento o si no lo consideras necesario, únicamente solicítale el formato electrónico para documentar procedimientos (también puedes obtenerlo de la página web <https://ssj.jalisco.gob.mx/acerca/normatividad>)
3. En caso de tratarse de actualizar un procedimiento, solicita además, el archivo original del procedimiento para realizar las modificaciones al documento.
4. Una vez terminado, entrega el documento al departamento de Desarrollo Organizacional para su validación y el proceso correspondiente para su autorización.

IX.- ELEMENTOS BÁSICOS QUE INTEGRAN UN PROCEDIMIENTO

Los apartados o elementos que constituyen un procedimiento, pueden ser demasiados, sin embargo, para “Servicios de Salud Jalisco”, los componentes que deberá tener un procedimiento, son los siguientes:

- Portada
- Políticas
- Colaboradores
- Dictamen
- Responsabilidades
- Definiciones
- Objetivo
- Modelado del procedimiento (Flujograma).
- Bibliografía
- Alcance
- Descripción del procedimiento.
- Anexos

PORTADA: Para los procedimientos, es una hoja que porta¹ o lleva en su interior elementos gráficos y de texto, que ayudan a identificar un documento, o bien, es la cara principal del documento (ver esquema 2), en la cual se consignan o evidencian los siguientes componentes:

- **Nombre:** Es el mote con el que se conoce el documento; es establecido por la unidad que lo documenta o bien puede solicitar la sugerencia del personal de Desarrollo Organizacional. El nombre debe ser corto y expresar el alcance del procedimiento y no incluye la unidad que lo documenta.
- **Autorizaciones:** Es el apartado que contiene los nombres y puestos de las personas encargadas de documentar, revisar, dar por bueno, aprobar y autorizar. En él, se debe plasmar la firma autógrafa de los involucrados.

¹ Según el “Diccionario Etimológico de la Lengua Castellana” de Pedro Felipe Monlau de 1856, Porta viene de **portare** (portar o llevar), citado por <http://etimologias.dechile.net> el 23 de mayo del 2013.

En el espacio de elaboró, se anotará el área donde se aplicará el procedimiento. El establecimiento de quiénes firman el documento en cuanto al visto bueno (V^o. B^o.), revisó y la(s) de aprobación, dependerán del alcance del procedimiento².

En el espacio de firma de autorización siempre se debe colocar la firma del responsable de la autorización del procedimiento de acuerdo a la aplicación del mismo.

- **Identificación del documento:** Son datos que ayudan a caracterizan y contextualizan al documento. En el espacio destinado para tal fin, debe:

- ✓ Establecer el Código que identifica al procedimiento (éste es asignado por el Departamento de Desarrollo Organizacional al momento de imprimir el documento para recabar las firmas.
- ✓ Anotar la Fecha de documentación que indica el mes y año en que se inicia la documentación del procedimiento; esta fecha nunca cambia a pesar de actualizaciones futuras.

Nota: Esta fecha, también deberá anotarse dentro del encabezado de todo el procedimiento (ver Esquema 3: Formato oficial para documentar procedimientos).

- ✓ Anotar la Fecha de Actualización que indica el mes y el año de alguna de las dos situaciones siguientes:
 - a) Cuando se termina de documentar por primera vez un procedimiento, y
 - b) Cuando el procedimiento ya existe y se desea actualizarlo porque el documento ya es obsoleto.

Nota: Esta fecha, también deberá anotarse dentro del encabezado de todo el procedimiento (ver Esquema 3: Formato oficial para documentar procedimientos).

² En caso de duda o aclaraciones consulte al Departamento de Desarrollo Organizacional de la Dirección de Planeación Institucional de Servicios de Salud Jalisco, al teléfono 3030 5014 o 3030 5015.

- ✓ Anotar la Fecha de Autorización que indica el mes y el año en el cual el procedimiento se firmó en su totalidad y se constituye como un instrumento oficial de operación.
- ✓ Nivel Documental: En este espacio, se deberán utilizar para escribir en él, el nivel que le corresponda de acuerdo con el esquema 1 denominado “Pirámide de Estructura Documental” de la página 9 de éste documento, mismo que para procedimientos siempre será el nivel II.

Nota: También deberá anotarse dentro del encabezado de todo el procedimiento (ver Esquema 3: Formato oficial para documentar procedimientos).

- ✓ Las Unidades que deseen la certificación ISO 9000, deberán aplicar los campos que se encuentran en color gris dentro del formato oficial (Ver Esquema 3), y los que no estén certificando, deben anotar las siglas **N/A**. (No Aplica), los campos en cuestión, a continuación se clarifican:

a) Versión, Corresponde a la cantidad de veces que se ha documentado un procedimiento dentro del sistema documental propio de la unidad para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9000.

Nota: También deberá anotarse dentro del encabezado de todo el procedimiento (ver Esquema 3: Formato oficial para documentar procedimientos).


b) Clave, Corresponde a la clave interna de la unidad del sistema documental propio de la unidad para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9000.

Nota: También deberá anotarse dentro del encabezado de todo el procedimiento (ver Esquema 3: Formato oficial para documentar procedimientos).

- ✓ Anotar el Nombre de la Unidad Administrativa la cual indica el propietario del documento, sin importar que el documento se aplique en una unidad orgánica inferior a la unidad administrativa.

Es decir, si el procedimiento se aplica en el almacén de activo fijo, el nombre de la unidad administrativa es Dirección General de Administración y después del nombre de esta, podrá poner la unidad orgánica que aplicará el procedimiento.

Cuando el procedimiento sea elaborado por áreas normativas (oficina central), para que el procedimiento sea de aplicación general, se anotará con la siguiente leyenda “Aplicación general para 'nombre de quienes aplica el documento’ ”.



AUTORIZACIÓN

ELABORÓ: DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

APROBÓ: LIC. JOSÉ LUIS LÓPEZ MALDONADO
DIRECTOR GENERAL DE PLANEACIÓN

AUTORIZÓ: DR. JOSÉ DE JESÚS MÉNDEZ DE LIRA
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS DE SALUD JALISCO

Dirección General de Planeación

CÓDIGO:	DOM-P001-D2_007	Documento Dictaminado
FECHA DE DOCUMENTACIÓN:	15 de mayo del 2013	El Presente procedimiento <u>SI</u> cumple con lo establecido en la Guía Técnica para Documentar Procedimientos.
ACTUALIZACIÓN:	12 de junio del 2013	
AUTORIZACIÓN:	15 de junio del 2013	
NIVEL DOCUMENTAL:	II VERSIÓN: 1	Documento Controlado
CLAVE:	XXX-XXX-XXXXXX	

Esquema 2: Detalle de portada

Fuente: Departamento de Desarrollo Organizacional. Mayo del 2013

DICTÁMEN TÉCNICO – ADMINISTRATIVO: Cuando la unidad elabore un documento sin apoyo de un asesor del Departamento de Desarrollo Organizacional, el asesor deberá elaborar un dictamen técnico – administrativo de manera escrita para

determinar si el referido documento cumple o no con todos los requisitos para constituirse en un manual de procedimientos o en un procedimiento documentado. Por el contrario, si la unidad recibe apoyo durante todo el proceso de documentación, el Departamento de Desarrollo Organizacional no elaborará un dictamen técnico- administrativo escrito, sino que el asesor que lo ayudó a documentar decidirá el resultado del dictamen sobre el procedimiento.

Una vez que se ha dictaminado favorablemente un documento, el Departamento de Desarrollo Organizacional plasmará un sello con tinta de color azul, la leyenda de "Documento Dictaminado", y la palabra "sí" en la frase colocada abajo del sello; el cual indica que el documento cumple con las especificaciones técnico- administrativas señaladas en la presente guía.

El Departamento de Desarrollo Organizacional tiene la responsabilidad de elaborar herramientas administrativas y asesorar en la utilización de las mismas.

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 infinitivo y, en lo posible, evitar el uso de gerundios y adjetivos calificativos, así como abreviaturas. Su contenido deberá expresar lo señalado en el párrafo anterior.

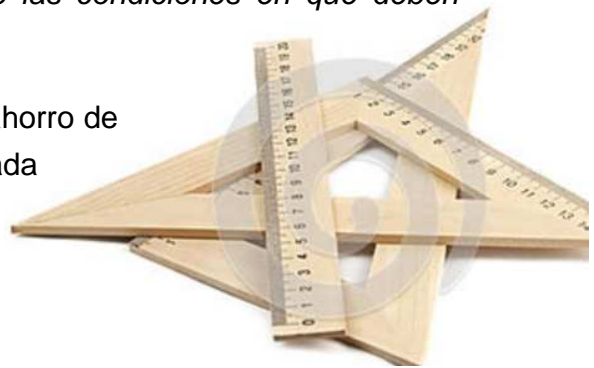
ALCANCE: Son los límites que tiene el procedimiento que se documenta y se compone de dos vertientes, en la primera, vertiente, se describen dos momentos, cuando el procedimiento inicia y cuando el procedimiento termina. Es probable que un procedimiento tenga más de una forma de terminar o de iniciar,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

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 normas de operativas, deben abordar responsabilidades de otras áreas cuando se tiene el visto bueno de estas, caso contrario, no deberán estipularse.

El propósito de las Políticas, es el de regular la interacción entre los individuos de una organización y las actividades de una unidad responsable. Terry (1967 p.513) señala que *“Las reglas 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 directivos 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.



Terry (1967), señala que una regla es una guía o norma que se aplica siempre igual cada vez que se emplea, porque dicen con exactitud lo que se debe o no hacer.

CARACTERÍSTICAS DE LAS POLÍTICAS³:

- Las Políticas deben explicarse por sí misma y tener un propósito bien definido.
- Su redacción no debe quedar abierta a la interpretación, debe ser concreta y directa.
- Siempre deben de redactarse en forma positiva.
- Al redactar una regla de operación, debe incluir la palabra DEBE, o RESPONSABILIDAD para evitar la ambigüedad y tierras de nadie.
- Deben ser pensadas y diseñadas para facilitar que las cosas se hagan correctamente.

³ *Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos*. Subsecretaría de Administración y Finanzas. Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto. Dirección de Diseño y Desarrollo Organizacional

- Las Políticas dicen lo que se debe hacer y el procedimiento dice cómo hacerlo.
- Ayudan y orientan al personal, a tomar decisiones firmes y congruentes con la Dirección.
- Facultan al personal operativo para tomar decisiones sobre asuntos rutinarios.

Pero qué decir en cuanto a las políticas, mismo autor Terry (1967), señala en varias páginas de su libro, lo siguiente:

- *“...las políticas dan un panorama general o las normas a las que deben sujetarse los procedimientos”.*
- *“Una política es general y un procedimiento es específico”.*
- *“Las políticas le dan significado a los objetivos”.*

RESPONSABILIDADES: Son las funciones establecidas en los manuales de organización (generales, específicos o de estructura organizativa) que tienen que ver con la realización del procedimiento que se está documentando. Esta es la forma de vincular los manuales de organización con los de procedimientos, las funciones nos dicen lo que se tiene que realizar en un área específica y los procedimientos nos dicen cómo se hace y el orden que tienen que seguir las personas que ocupan un puesto para cumplir con la función.

En el espacio establecido para tal fin, deberá anotar la fuente y la(s) función (funciones) que tienen que ver con la aplicación del procedimiento. Ejemplo:

Responsabilidades:

Documento	Manual de Organización de Servicios de Salud Jalisco/ Dirección de Planeación Institucional
Funciones (funciones)	
<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar e Implantar instrumentos técnicos administrativos para la unificación de políticas y criterios en la elaboración de manuales de organización y procedimientos. 	
Documento	Manual de Organización Específico de la Dirección de Planeación Institucional/ Departamento de Desarrollo Organizacional
Funciones (funciones)	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y diseñar instrumentos administrativos con lineamientos y políticas institucionales que faciliten el proceso de elaboración y/o actualización de los manuales administrativos. 	

No está por demás señalar que las actividades descritas en los procedimientos, son responsabilidades operativas de los puestos que se señalan en los mismos para llevarlas a cabo.

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

DESARROLLO: Es el apartado más importante del documento que se va a documentar, 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 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 del Departamento de Desarrollo Organizacional, estará en las mejores condiciones de apoyarlo.

El Desarrollo se conforma con los siguientes y tres puntos:

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

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.

Descripción detallada de la actividad: Es la narración escrita, precisa y detallada, de todas las diligencias del procedimiento, mismas que se convierten el encargo que tienen que cumplir el responsable de la actividad de acuerdo en el documento (ver criterios para documentar).

NO. ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD
1.	Puesto	Narrativa de la actividad
2.		

Para lograr una buena redacción y que el procedimiento se entienda, es que se recomiendan los siguientes criterios.

CRITERIOS PARA UNA BUENA REDACCIÓN

- Debe emplear una fila para cada actividad o tarea; sin embargo, en una fila pueden describirse varias actividades (hasta tres) siempre y cuando estas, las realice la misma persona y sean en forma consecutiva. **Evitar el poner discurso.**
- La redacción de la descripción siempre debe iniciar y contener verbos conjugados en tiempo presente del modo imperativo. La conjugación se obtiene si se aplica al verbo la palabra “tu” y donde se escuche mejor, será la adecuada. Ejemplos (selle “tu” o sella “tu”, para este ejemplo será “sella”; un ejemplo más, reciba “tu” o recibe “tu”, para este será “recibe”).
- En los casos en que se presenten aclaraciones o actividades que se realizan sólo en determinadas circunstancias, deberán anotarse dentro de la misma fila pero en una **nota(s)** aclaratoria para hacerla(s) resaltar, si son varias notas se anotan mediante viñeta gráfica, ejemplo:

NO. ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD
1	Encargado de Archivo	Elabora los “vales de control de expedientes” en original y copia, para cada consultorio, llena “hoja de control de expedientes”. Notas: <ul style="list-style-type: none"> • Si es paciente de primera vez, anexa formato de historia clínica. • Esta actividad se realiza un día hábil previo a la fecha de la consulta. • En caso de que el personal médico y/o paramédico responsable de una consulta no asista, distribuye las citas entre el resto del personal.
2	Encargado de Archivo	Saca los expedientes del archivo dejando en su lugar el fólder que contiene la “hoja de control de expedientes”, entrega los expedientes al médico.
3	Encargado de Archivo	Recaba la firma de quien recibe el expediente, en el “vale” y entrega copia del mismo.

- Cuando se cambie de fila para continuar con otra actividad, la que se describa en la fila siguiente deberá tener una relación de seguimiento con la fila que le antecede.

4	Médico	Acude al archivo, recoge los expedientes del día, firma el “vale” correspondiente, recibe copia del vale y acude a su consultorio, llama al paciente por su nombre, saluda, haz sentar al paciente, solicita el recibo de pago,
5	Médico	Registra el número de folio en la “hoja diaria”, si el paciente cuenta con hoja de referencia o interconsulta revisa e inicia el interrogatorio, evalúa signos y síntomas de la evolución del padecimiento e integra expediente clínico.

- Cuando se describa una actividad y en el desarrollo de ésta se presente ante una toma de decisiones, deberá emplear una tabla dentro de la fila, correspondiente a la actividad en cuestión, en la cual se establecerá una fila para cada una de las opciones que se generen con la tabla.

NO. ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
6	Operadora Conmutador	Determina si la línea está fuera de servicio: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>¿Fuera?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Reporta la falla a Teléfonos de México y espera la visita del técnico. Aplica actividad 4.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Llama al técnico que presta el servicio para que efectúe la revisión. Aplica actividad 5.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Fuera?	Entonces	Sí	Reporta la falla a Teléfonos de México y espera la visita del técnico. Aplica actividad 4.	No	Llama al técnico que presta el servicio para que efectúe la revisión. Aplica actividad 5.
¿Fuera?	Entonces							
Sí	Reporta la falla a Teléfonos de México y espera la visita del técnico. Aplica actividad 4.							
No	Llama al técnico que presta el servicio para que efectúe la revisión. Aplica actividad 5.							

- Para enlazar una actividad con otra debemos emplear la frase **Aplica actividad xx** en lugar de las xx poner el número de la fila en la que debemos continuar leyendo para darle seguimiento y deberá colocarse en **negrita y en color rojo**.

7	Operadora Conmutador	El técnico de Teléfonos de México soluciona la falla: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>¿Soluciona?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Firma el reporte, en el que se establece que ha sido solucionado el problema y termina de capturar el “reporte de fallas de teléfonos y extensiones”. Fin del Procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Llama al técnico que presta el servicio para que efectúe la revisión. Aplica actividad 5.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Soluciona?	Entonces	Sí	Firma el reporte, en el que se establece que ha sido solucionado el problema y termina de capturar el “reporte de fallas de teléfonos y extensiones” . Fin del Procedimiento.	No	Llama al técnico que presta el servicio para que efectúe la revisión. Aplica actividad 5.
¿Soluciona?	Entonces							
Sí	Firma el reporte, en el que se establece que ha sido solucionado el problema y termina de capturar el “reporte de fallas de teléfonos y extensiones” . Fin del Procedimiento.							
No	Llama al técnico que presta el servicio para que efectúe la revisión. Aplica actividad 5.							

- En el momento en que se mencione el llenado del campo de un formato en la redacción, deberá poner el nombre completo del mismo (no como comúnmente lo identificamos, sino el nombre oficial que tiene), por lo menos la primera vez en que se hace mención al mismo y deberá plasmarse con **“negrita y entre comillas”**.

8	Técnico que presta el servicio	Acude, realiza la reparación y expide una “factura” por el servicio que realizó acompañada de un reporte de actividades debidamente firmado por cada uno de los usuarios a los que se les hizo algún servicio de reparación y entregará dicha documentación a la operadora del conmutador. Nota: De considerar que no tienen reparación elabore el “reporte de baja” del aparato especificando los motivos de la misma, lo firma, entrega una copia a la operadora del conmutador, el original al departamento que solicitó el servicio para que éste tramite la
---	--------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	baja y sustitución del aparato.
--	---------------------------------

- Cuando el procedimiento termine debemos incluir la frase **“Fin del Procedimiento”**, ésta deberá establecerse en negrita y en color negro, en párrafo independiente separado de la última oración escrita en dicha actividad (siempre y cuando el formato se lo permita).

No. ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
8	Operadora Conmutador	Recibe la documentación y verifica:						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Recibe?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Factura y reporte de actividades.</td> <td>Termina de capturar el “reporte de fallas de teléfonos y extensiones”, entrega a la secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo la factura y reporte de actividades para su trámite. Aplica actividad 6.</td> </tr> <tr> <td>Reporte de baja.</td> <td>Termina de capturar el “reporte de fallas de teléfonos y extensiones” con lo que dará por terminado el reporte. y archiva el reporte de baja. Fin del Procedimiento.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Recibe?	Entonces	Factura y reporte de actividades.	Termina de capturar el “ reporte de fallas de teléfonos y extensiones ”, entrega a la secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo la factura y reporte de actividades para su trámite. Aplica actividad 6.	Reporte de baja.	Termina de capturar el “ reporte de fallas de teléfonos y extensiones ” con lo que dará por terminado el reporte. y archiva el reporte de baja. Fin del Procedimiento.
		¿Recibe?	Entonces					
Factura y reporte de actividades.	Termina de capturar el “ reporte de fallas de teléfonos y extensiones ”, entrega a la secretaria de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo la factura y reporte de actividades para su trámite. Aplica actividad 6.							
Reporte de baja.	Termina de capturar el “ reporte de fallas de teléfonos y extensiones ” con lo que dará por terminado el reporte. y archiva el reporte de baja. Fin del Procedimiento.							
9	Secretaria	Recibe y entrega al Jefe de la Oficina de Bajas y Servicios de Apoyo. Fin del Procedimiento.						

- Para describir una actividad que realiza otro responsable, deberá darle entrada haciendo mención al puesto encargado de la siguiente actividad.

3.	Usuario	Elabora solicitud de trámite y entrégala al recepcionista
4.	Recepcionista	Recibe la solicitud, sella y firma, entrega acuse de recibo al usuario, anota en libro de seguimiento de asuntos la solicitud y túrnala al analista
5.	Analista	Recibe solicitud, y agenda visita domiciliaria.

- Durante la redacción de las tareas, podrá identificar todas aquellas que sean tareas críticas o relevantes dentro del procedimiento mediante un sombreado color verde en la fila del número de actividad.

COLABORADORES: Este espacio está destinado para anotar en su primera fila al asesor del Departamento de Desarrollo Organizacional que le apoyó en la documentación. En la fila de colaboradores se anotará el nombre de todas aquellas personas que estuvieron apoyando en la elaboración del documento.

DEFINICIONES: 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.

BIBLIOGRAFÍA: Es una relación de los documentos que se utilizan como referencia, en ellos se establece la normatividad que rige al procedimiento o que son utilizados durante el desarrollo del mismo. Se conforma con los siguientes apartados:

Documentos de Referencia: 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 manual: como ejemplo de éstos podemos encontrar leyes, reglamentos de ley, normas oficiales mexicanas, manuales de organización, guías administrativas, protocolos médicos, instructivos de trabajo e incluso otros procedimientos documentados.

Documentos de Referencia

Código	Documento
DOM - M001-D2_003	Manual General de Organización de Servicios de Salud Jalisco
NOM-003-SSA2-1993	Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos

Formatos Utilizados: Son todos los documentos que se generan o aplican en alguna de las actividades del procedimiento que se documentará y debe escribirse el código que tienen (si tienen asignado alguno) y no abreviarse el nombre, los documentos generados serán todos los formatos que deben llenarse en algún momento para cumplir con lo que el procedimiento establece (independientemente de quien haya elaborado el formato), todos éstos deberán anexarse al final del documento, con su respectivo instructivo de llenado, a fin de que se les identifique más fácilmente.

Formatos Utilizados

Código	Documento
DOM – R01	Anexo 01 Formato para Revisión Física
DOM – R02	Anexo 02 Nota de entrada

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS: En la matriz diseñada para tal fin, deberá anotar la fecha en la que se realiza el cambio, en su segunda columna, anotará o hará referencia a la actividad o actividades donde se realizó en cambio y por último, se registrará en la tercera columna, una breve descripción del cambio realizado.

Descripción de Cambios

No.	Fecha del Cambio	Referencia del cambio	Breve Descripción del Cambio
1.			
2.			

ANEXOS: En este espacio se agregarán los métodos, instructivos, guías planos, flujos. También se incorporarán los formatos, que se consignaron en el apartado de Formatos Utilizados junto con su respectivo instructivo de llenado para mayor comprensión.

Todos estos elementos para integrar un procedimiento se encuentran en el formato electrónico para documentar procedimientos.

ESQUEMA 3: Formato oficial para documentar procedimientos.



PROCEDIMIENTO PARA

A U T O R I Z A C I Ó N

ELABORÓ: _____

APROBÓ: _____
CARGO

AUTORIZÓ: _____
CARGO

Nombre de la Unidad

CODIGO: _____

FECHA DE DOCUMENTACIÓN: _____

ACTUALIZACIÓN: _____

AUTORIZACIÓN: _____




NIVEL DOCUMENTAL: II VERSION: _____




CLAVE: _____

El Presente procedimiento _____ cumple con lo establecido en la Guía Técnica para Documentar Procedimientos.

Sello

Fuente: Formato diseñado por el Departamento de Desarrollo Organizacional.

	PROCEDIMIENTO PARA	Nivel: II Clave: Versión:	Código: Fecha de Documentación: Fecha de Actualización:
1.- Objetivo			
Límites del procedimiento:			
2.- Alcance Áreas que intervienen:			
3.- Reglas de Operación			
1. Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y éstas serán de observancia para todos los Centros de Responsabilidad y la Dirección de Contraloría del Organismo.			
<ul style="list-style-type: none"> • Un procedimiento es vigente mientras no haya uno nuevo que lo supla o sustituya; por lo tanto se sigue aplicando aunque las fechas de autorización no correspondan a los del mes y año en curso, ni los nombres de los directivos a los que ostentan el cargo en la actualidad. Los documentos son institucionales. • Un procedimiento actualizado es aquel que está vigente que responde a las necesidades y dinámica actual del Organismo. • Un procedimiento es obsoleto cuando su contenido ya no responde a las necesidades actuales del Organismo o éste, se encuentra en desuso. • Un procedimiento es dictaminado favorablemente, cuando éste cumple con los lineamientos establecidos en la guía técnica correspondiente. 			
2.			
	Página 2	Nombre de la Unidad	

	PROCEDIMIENTO PARA	Nivel: II Clave: Versión:	Código: Fecha de Documentación: Fecha de Actualización:
4.- Responsabilidades			
Documento	Manual de Organización	Funciones	
		<ul style="list-style-type: none"> • 	
Documento	Manual de Organización Especifico	Funciones	
		<ul style="list-style-type: none"> • 	
	Página 3	Nombre de la Unidad	

Fuente: Formato diseñado por el Departamento de Desarrollo Organizacional.

PROCEDIMIENTO PARA

Nivel: II
Clave: _____
Versión: _____

Código: _____
Fecha Documentación: _____
Fecha Actualización: _____



5.- Modelado de Proceso (Flujograma)

Insertar Objeto de Microsoft PPT,
Visio, imagen BPM de Bizagi u otro

Estado: _____

Página 4

Nombre de la Unidad



PROCEDIMIENTO PARA

Nivel: II
Clave: _____
Versión: _____

Código: _____
Fecha Documentación: _____
Fecha Actualización: _____



5.- Modelado de Proceso (Flujograma)

Insertar Objeto de Microsoft PPT,
Visio, imagen BPM de Bizagi u otro

Estado: _____

Página 4

Nombre de la Unidad



Fuente: Formato diseñado por el Departamento de Desarrollo Organizacional.

PROCEDIMIENTO PARA

Nivel: II
Clave: _____
Versión: _____

Código: _____
Fecha de Documentación: _____
Fecha de Actualización: _____

6.- Desarrollo:

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCION DETALLADA DE LA ACTIVIDAD
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		¿? Entonces
ETAPA:		
7.		
8.		
9.		
10.		

7.- Colaboradores:

PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACION Y METODOS QUE LO ASESORA

Asesorado por: _____

PERSONAL DE LA UNIDAD QUE COLABORA EN LA DOCUMENTACION

Logo de Jalisco: _____

Página 5

Nombre de la Unidad: _____

Logo de la Unidad: _____

PROCEDIMIENTO PARA

Nivel: II
Clave: _____
Versión: _____

Código: _____
Fecha de Documentación: _____
Fecha de Actualización: _____

8.- Definiciones:

Palabra, frase o abreviatura	Definición

9.- Documentos de Referencia:

Código	Documento

10.- Formatos Utilizados:

Código	Documento
	Anexo 01
	Anexo 02
	Anexo 03
	Anexo 04
	Anexo 05
	Anexo 06

Logo de Jalisco: _____

Página 5

Nombre de la Unidad: _____

Logo de la Unidad: _____

Fuente: Formato diseñado por el Departamento de Desarrollo Organizacional.

PROCEDIMIENTO PARA

Nivel: II Código: _____
Clave: _____ Fecha Documentación: _____
Versión: _____ Fecha Actualización: _____

11.- Descripción de Cambios

No.	Fecha del Cambio	Referencia del cambio	Breve Descripción del Cambio
1.			
2.			
3.			
4.			

Salud Jalisco Página Nombre de la Unidad Logotipo de la Unidad




PROCEDIMIENTO PARA

Nivel: II Código: _____
Clave: _____ Fecha Documentación: _____
Versión: _____ Fecha Actualización: _____

ANEXOS

Salud Jalisco Página Nombre de la Unidad Logotipo de la Unidad

Fuente: Formato diseñado por el Departamento de Desarrollo Organizacional.

	PROCEDIMIENTO PARA	Nivel: II	Código: _____
		Clave: _____	Fecha Documentación: _____
		Version: _____	Fecha Actualización: _____
ANEXO 01:			
<p>Insertar imagen digitalizada o virtual del anexo</p>			
	SSJC	Página 3	Nombre de la Unidad 

Fuente: Formato diseñado por el Departamento de Desarrollo Organizacional.

X.- INSTRUCCIONES PARA LA CAPTURA DE TÍTULOS, SUBTÍTULOS E INFORMACIÓN

Para que los procedimientos tengan uniformidad en el tamaño y tipo de letra, así como los demás aspectos gráficos de la misma, es que se propone la siguiente tabla con las características que ésta debe tener.

Tabla 3: Especificaciones de Formato en tipografía.

Especificaciones de Formato para Documentar Procedimientos					
Contenido	Fuente	Tamaño	Estilo de fuente	Efecto	Alineación del Párrafo
TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO	Arial	20	Regular	Versales	Centrado
NOMBRE DE LOS RESPONSABLES DE LAS AUTORIZACIONES		11			
NOMBRE DEL PUESTO DE LOS RESPONSABLES DE LAS AUTORIZACIONES		7	Negritas		
TÍTULO EN EL ENCABEZADO		14			
Código en portada	Comic Sans MS	10	Negritas	Ninguno	
Código dentro del documento		7	Negritas		
Fechas en el encabezado	Arial		Regular	Versales	Izquierda
Texto en la columna de "Responsable"			9	Regular	Ninguno
Texto en el resto del documento		6	Regular		
Texto dentro de tabla		Arial o Arial Narrow		10	

XI.- EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de procedimientos también conocido como manual de procesos, es una herramienta administrativa, en él se agrupan todos los procedimientos documentados que pertenezcan a una misma área o unidad.

El Manual de procedimientos tiene la finalidad compendiar todos los procedimientos, para ser utilizado y aplicado de manera constante. El manual de procedimientos es aquel documento que muestra los instrumentos de información (procedimientos documentados) en los que se consigna de forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las normas operativas, responsabilidades y tareas de una unidad administrativa.

Objetivos del Manual de Procedimientos

- Presentar la visión integral de cómo opera la organización.
- Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- Es un medio integrador y orientador para el personal de nuevo ingreso, facilitando la incorporación a su unidad orgánica.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

Importancia del Manual de Procesos

Los manuales administrativos son documentos valiosos para la comunicación, y sirven para observar la estructura procedimental de la organización, estos manuales tienen información de carácter estable y orienta a los involucrados en los procedimientos a la ejecución y desarrollo de sus tareas.

XII.- APARTADOS QUE INTEGRAN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los manuales de procesos o procedimientos, al igual que un solo procedimiento independiente, tienen elementos y apartados mínimos a saber:

- Portada
- Índice
- Introducción
- Fundamento Legal
- Compendio de Procedimientos
- Directorio

La Unidad Administrativa que decida incorporar más elementos al manual de procesos o procedimiento, está en el derecho de hacerlo, por lo que no será dictaminado en contra al momento de elaborar un dictamen.

PORTADA: Es una hoja que porta⁴ o lleva en su interior elementos gráficos y de texto, que ayudan a identificar un documento, o bien, es la cara principal del documento (ver esquema 5), en la cual se consignan o evidencian los siguientes componentes:

- ✓ Nombre de la Unidad Administrativa.
- ✓ Nombre del documento.

Nombre de la Unidad Administrativa: Es el nombre de la unidad que está consolidando los procedimientos en un solo documento.

Nombre del documento: Es el nombre con el cual se identifica y diferencia de otros manuales de procedimientos o procesos.

⁴ Según el “Diccionario Etimológico de la Lengua Castellana” de Pedro Felipe Monlau de 1856, Porta viene de **portare** (portar o llevar), citado por <http://etimologias.dechile.net> el 23 de mayo del 2013.

ÍNDICE: Se entiende por índice al mecanismo que se utiliza para organizar y ordenar el contenido que se encontrará a lo largo del documento. El índice busca permitirle al lector, que encuentre las secciones del documento con mayor rapidez; los índices se construyen por medio de los títulos, subtítulos y las páginas de dónde se localiza la información.

Esquema 4: Ejemplo de índice

ÍNDICE	
I. Introducción	2
II. Objetivo de la guía	3
III. Políticas.....	4
IV. Procesos vs procedimientos	6

Fuente: Departamento de Desarrollo Organizacional. Junio del 2013.

INTRODUCCIÓN: Es un preámbulo sobre el contenido del documento para contextualizar al lector cuando inicia la consulta del mismo y finaliza con una pequeña conclusión.

FUNDAMENTO LEGAL: Es el soporte legal en el que se sustenta la operatividad contenida en el manual. Es el cimiento legal sobre el que se apoyan las acciones de nuestro organismo con el cual se puede reclamar un derecho o exigir una obligación.

COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS: Son todos los procedimientos documentados (previamente autorizados) de un área; dichos documentos, tienen relación con el área que elabora el manual de procesos o procedimientos.

DIRECTORIO: Es el apartado en donde aparecen los nombres de las áreas que tienen que ver con el manual así como los teléfonos o extensiones de cada una ellas.

Esquema 5: Formato para elaborar manuales de procesos:



Servicios de Salud Jalisco
Hospital

Manual de Procedimientos de la Sub Dirección ...

ÍNDICE

Introducción.....	2
Fundamento Legal.....	3
Procedimientos	4
Procedimiento de	X
Procedimiento de	X
Procedimiento de	X
Directorio.....	x

Página 1 Subdirección ...

Fuente: Formato diseñado por el Departamento de Desarrollo Organizacional.

Servicios de Salud Jalisco
Hospital

Manual de Procedimientos de la Sub Dirección ...

INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye una herramienta administrativa útil en el desarrollo y análisis de los procedimientos, así como en la implementación de mejoras conducentes a incrementar la calidad de la atención y orientarla cada vez más hacia la satisfacción de los usuarios y de sus necesidades.

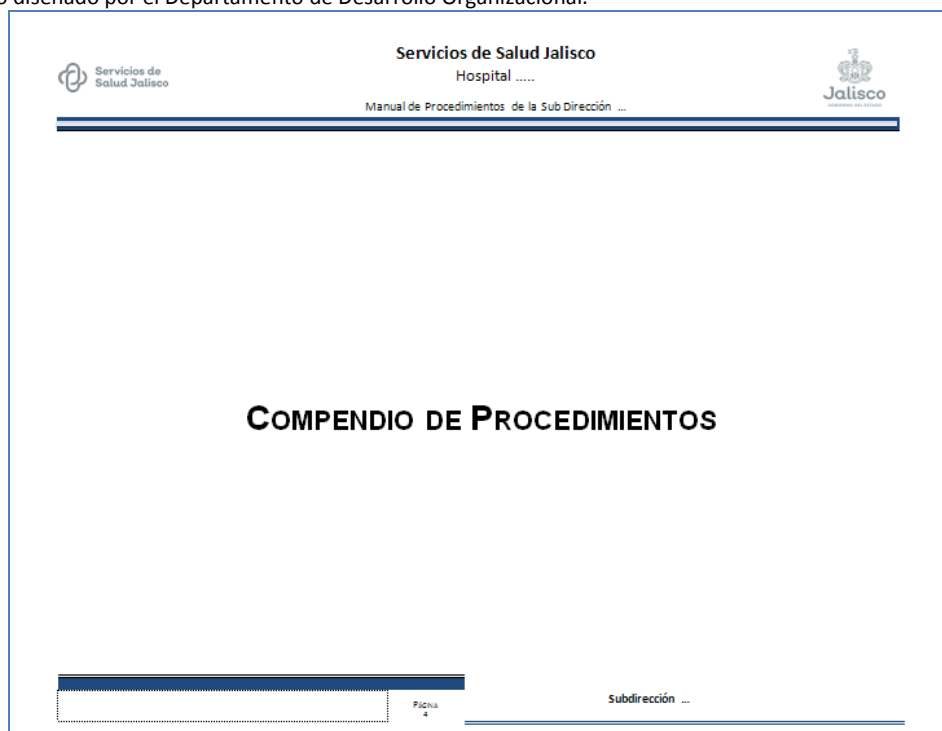
Además de constituirse en un instrumento indispensable para la Certificación y Acreditación de las Unidades Hospitalarias.

Este documento propiciará que todo el personal de la unidad identifique de manera rápida los procedimientos del área y los lineamientos establecidos por la Dirección para su correcta aplicación, permitiendo integrar los esfuerzos del personal en la correcta ejecución de los procedimientos sustantivos y de apoyo de la unidad.

Página 2 Subdirección ...



Fuente: Formato diseñado por el Departamento de Desarrollo Organizacional.





Servicios de Salud Jalisco
Hospital
Manual de Procedimientos de la Sub Dirección ...



DIRECTORIO

Area	Teléfono.
Xxxxxxxx XX
Xxxxxxxx XX
Xxxxxxxx XX
Xxxxxxxx	XXXX XXXX

Página 2

Subdirección ...

Fuente: Formato diseñado por el Departamento de Desarrollo Organizacional.

XIII.- GLOSARIO

Aprobación: Acción de dar por bueno un documento mediante firma autógrafa, así como declarar hábil y competente a un trabajador para realizar un procedimiento.

Autorización: Acto de una autoridad por el cual se autoriza y faculta a uno o varios trabajadores para aplicar un procedimiento, ello mediante la firma autógrafa plasmada en el mismo.

Manual de Procedimientos: Es una herramienta administrativa, en él se agrupan todos los procedimientos documentados que pertenezcan a una misma área o unidad.

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.

Solicitante: Todo trabajador de Servicios de Salud Jalisco que requiera documentar procedimientos.

Unidad

Administrativa: Son todas las regiones sanitarias, hospitales comunitarios, hospitales regionales, hospitales metropolitanos, institutos, unidades de atención obstétrica y neonatal, direcciones generales, direcciones de área y departamentos de oficina central pertenecientes a Servicios de Salud Jalisco.

Visto Bueno: Expresión que se pone en algunas certificaciones y otros documentos, con la que el firmante da a entender, hallarse ajustado a lo establecido. (Abreviatura V.º B.º).

XIV.- BIBLIOGRAFÍA

- Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín, Gómez Ceja, Guillermo, “Organización y Métodos un Enfoque Competitivo”, McGraw-Hill, Barcelona, España. 2001.
- George R. Terry, “Principios de Administración”, Editorial CESCOA. Barcelona, España. 1967
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. “Norma Mexicana INMC NMX-CC-9000-IMNC-2000.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. “Norma Mexicana INMC NMX-CC-9001-IMNC-2008.
- International Organization for Standardization. “Norma Técnica ISO 9000:2008. Fundamentos y Vocabulario”.
- International Organization for Standardization. “Norma Técnica ISO 9001:2008. Requisitos”.
- International Organization for Standardization. “Norma Técnica ISO 9004:2008. Gestión para el éxito sostenido”.
- Johansen Bertoglio, Oscar “Introducción a la Teoría General de Sistemas”, LIMUSA, 1997.
- Secretaría de Administración, Gobierno del Estado de Jalisco, “Reingeniería Organizacional, Manual Básico”, 1996.
- Secretaría de Administración, Gobierno del Estado de Jalisco, “Reingeniería Organizacional, Manual Intermedio”, 1996.
- Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA REGIONAL SANTANDER OBSERVATORIO TECNOLÓGICO, ECAFSA, 1998.
- Rodríguez Combeller, Carlos, “El Nuevo Escenario en México”, ITESO, 1997.

Rodríguez Valencia, Joaquín, “Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos”, EFCASA, 2000.

Stephen A. White, Phd Derek Miers “Guía de Referencia y Modelado BPMN”. Editorial Future Strategies Inc. Florida, USA. (2009)

Santiago Roel Rodríguez. “Cómo lograr Administración Pública de Calidad un Nuevo Paradigma. Estrategias por un Gobierno Competitivo”. Editorial Castillo “da. Edición 1998. Monterrey Nuevo León

Secretaría de Salud. Subsecretaría de Administración y Finanzas. Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto. Dirección de Diseño y Desarrollo Organizacional. “Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos”. Febrero 2008.

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) Regional Santander Observatorio Tecnológico. “Documento de estudio: Norma Técnica ISO 9000:2008”. Versión 1. Marzo de 2009.

Direcciones Electrónicas

- <http://www.iso.org/iso/home.html>

XV.- COLABORADORES

Jefe del Departamento de Desarrollo Organizacional

Ing. Carmen Alejandra Miramontes Sánchez

Asesores en Sistemas Organizacionales

Lic. Gianello Osvaldo Castellanos Arce

Lic. Claudia Judith González Ochoa

Lic. Adolfo Montaña Rubio

Lic. Laura Leticia Pérez Peralta

Lic. Claudia Guadalupe Rea Hernández