



**DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**GUÍA TÉCNICA PARA EL LEVANTAMIENTO DE
PROCEDIMIENTOS Y ELABORACIÓN
DE MANUALES**

Código: DGPT-08.1-G-01

**Versión 3.0
San José, Costa Rica**

Setiembre 2018

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGP-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 2 de 59

LISTA DE RESPONSABLES SEGÚN ROL

Rol	Nombre / Cargo / Dependencia	Firma
Elaboró	Lic. Andrés Jiménez Segura. Ingeniero Industrial, Dpto. Desarrollo Organizacional. Dirección General de Planificación del Trabajo. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	
Revisó	Licda. Daniela Vásquez Madrigal. Analista, Dpto. Desarrollo Organizacional. Dirección General de Planificación del Trabajo. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	
	Licda. Nadia Mora Picado. Analista, Dpto. Desarrollo Organizacional. Dirección General de Planificación del Trabajo. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	
	Licda. María Elena Fonseca Quirós. Analista, Dpto. Desarrollo Organizacional. Dirección General de Planificación del Trabajo. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	
	Licda. Laura Susana Arias Porras. Analista, Dpto. Desarrollo Organizacional. Dirección General de Planificación del Trabajo. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	
Aprobó	Licda. Vanessa Soto Arias. Analista. Jefa, Dpto. Desarrollo Organizacional. Dirección General de Planificación del Trabajo. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	
	Licda. Victoria Mena González. Dirección General de Planificación del Trabajo. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	
Autorizó	Lic. Steven Núñez Rímola, Ministro de Trabajo y Seguridad Social. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 3 de 59

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS DE LA GUÍA.....	6
ALCANCE DE LA GUÍA.....	6
CAPÍTULO I LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN FORMAL DE LOS PROCEDIMIENTOS Y EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	7
1.1. Elaboración de los Procedimientos y el Manual	7
1.2. Aprobación de los Procedimientos y el Manual: roles y responsabilidades	8
1.3. Aspectos generales del Inventario de procesos y procedimientos	8
1.4. Control de los Procedimientos y el Manual.....	8
1.5. Identificación de los Procedimientos y el Manual.....	9
1.6. Codificación de los Procedimientos y el Manual.....	9
1.7. Difusión y Distribución de los Procedimientos y el Manual	11
1.8. Formato de los Procedimientos y el Manual	11
CAPÍTULO II PRESENTACIÓN DOCUMENTAL DE LOS PROCEDIMIENTOS Y EL MANUAL	14
2.1 Documentación de Procedimientos	14
A. Portada o carátula del Procedimiento.....	14
B. Encabezado del Procedimiento.....	17
C. Lista de aprobadores y revisores.....	17
D. Índice.....	19
E. Siglas, Abreviaturas y Conceptos.....	20
F. Ficha Técnica.....	21
Nombre del Proceso.....	22
Nombre del Procedimiento.....	22
Objetivo	22
Alcance.....	¡Error! Marcador no definido.
Requerimientos	24
Alineación con el Plan Operativo Institucional (POI)	25
Riesgo Asociado.....	25

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 4 de 59

Ejemplo de Llenado de una Ficha Técnica	25
G. Documentos Relacionados	27
H. Narrativa del procedimiento.....	28
Lineamientos para la redacción y presentación.....	30
I. Diagramas de flujo.....	32
Recomendaciones para la elaboración del diagrama de flujo	32
Pasos para la construcción del diagrama de flujo	33
Simbología para el Diseño de Diagramas de Flujo	35
Ejemplo de Diagrama de Flujo	37
J. Control de cambios o versiones.....	39
K. Anexos.....	40
2.2 Documentación del Manual de Procedimientos	41
A. Portada del Manual	42
B. Encabezado del Manual	44
C. Lista de Aprobadores y Revisores.....	45
D. Índice del Manual de Procedimientos	46
E. Introducción.....	48
F. Objetivo del Manual.....	48
G. Presentación de los procedimientos.....	48
CAPÍTULO III MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	50
3.1 Modificación y actualización de los procedimientos.....	50
3.2 Control del Inventario de Procedimientos	51
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	52
ANEXOS.....	53

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 5 de 59

INTRODUCCIÓN

En nuestro país se han impulsado esfuerzos importantes para incorporar la calidad en la administración pública, de esta manera, siempre se ha buscado mejorar en la gestión institucional, mediante la mejora continua en la forma de ejecutar los procesos, de tal manera que permita brindar servicios de calidad; dichos esfuerzos se han materializado a partir de documentos normativos como por ejemplo la ley 8220: Ley de protección al ciudadano del excesivo de requisitos y trámites administrativos, así como, desde diferentes instancias que impulsan la gestión de calidad como Inteco mediante la serie de Normas de Calidad ISO 9000.

Todos estos instrumentos normativos y de compromiso, constituyen un marco de referencia para el desarrollo de procesos, reformas y racionalización en la Administración Pública mediante el uso de técnicas y herramientas de gestión de calidad, ofreciendo alternativas para promover la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público con énfasis en un mejor rendimiento.

Lograr una gestión pública de calidad, implica enfocarla hacia una política transversal y en este contexto el MTSS, adoptó como premisa fundamental en el Marco Estratégico Institucional 2018-2022, incluir en su marco filosófico el valor institucional “Servicios de Calidad” en la atención de los usuarios como nueva pauta de interacción entre la gestión institucional y los usuarios.

Considerando lo anterior, se presenta la tercera versión de la “Guía Técnica para el Levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales”, ajustando lo necesario a partir de versiones anteriores.

Para su desarrollo se revisó su contenido temático y se le dio un orden cronológico a su desarrollo, se ampliaron las explicaciones para la redacción de la narrativa y se incluyó una ficha técnica, la cual permite de manera gráfica presentar elementos claves de los procedimientos como el alcance, las entradas, las salidas y la relación del procedimiento con la gestión operativa de la dependencia responsable.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 6 de 59

OBJETIVOS DE LA GUÍA

- Proporcionar a los responsables de elaborar y/o actualizar los procedimientos y manuales del MTSS un instrumento metodológico con los principios de una estructura documental normalizada.
- Establecer los lineamientos que deben observar para elaborar, publicar, aprobar, controlar, modificar, anular o actualizar documentos en forma clara y completa en el ámbito del Ministerio de Trabajo.
- Lograr uniformidad en el contenido de los instrumentos utilizados para documentar procesos o procedimientos en aspectos como terminología, estructura documental, presentación formal y al acto de aprobación de los documentos, que permita optimizar el cumplimiento de las atribuciones de la organización y el funcionamiento de las unidades administrativas del MTSS.

ALCANCE DE LA GUÍA

Esta guía establece un marco de referencia metodológico para analizar y documentar los procesos y procedimientos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Describe los aspectos de forma, redacción y contenido de los mismos. Las directrices dadas aplican para toda la documentación asociada al proceso y/o procedimientos de las unidades administrativas de la institución.

La **“Guía Técnica para el levantamiento de procedimientos y elaboración de manuales”** en adelante **“Guía Técnica”** es de cumplimiento obligatorio en el ámbito de las dependencias que integran el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica, así como a los órganos adscritos a éste, según la directriz N°-026-MTSS2016.

Todas las dependencias y órganos adscritos al MTSS, así como las oficinas regionales tendrán el deber de informar a la Dirección General de Planificación del Trabajo, respecto de los procesos y procedimientos que se encuentren vigentes y formalmente documentados para efecto del control documental.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGP-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 7 de 59

CAPÍTULO I

LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN FORMAL DE LOS PROCEDIMIENTOS Y EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1.1. Elaboración de los Procedimientos y el Manual

Las personas en cargo de dirección y jefaturas de las unidades organizacionales, son los responsables de identificar y documentar los procesos y procedimientos relacionados directamente con la gestión operativa que realiza la unidad administrativa.

En el levantamiento de los procedimientos y la elaboración de manuales, deben participar los funcionarios relacionados con la ejecución de los procedimientos, mediante equipos interdisciplinarios, con el fin de obtener consenso en las disposiciones incluidas en ellos.

Se debe tomar en consideración que para la redacción de los documentos, se tiene que utilizar un vocabulario inclusivo, para ello se hace referencia a la “Guía para el uso incluyente y no sexista del lenguaje del MTSS” y en caso de duda la Unidad de Género de la institución, es la competente para asesorar en el tema.

1.2. Conformación del Equipo Interdisciplinario

El equipo de trabajo encargado de elaborar los procedimientos y el manual, deberá ser integrado por las personas que tengan algún tipo de relación con las actividades diarias de la unidad o dependencia que se quiere documentar, sea directa o indirectamente. Para ello se debe evaluar el perfil de cada persona en conjunto con su experiencia, para identificar sus posibles focos de aporte a la documentación y de esta manera se decidirá si la persona puede formar parte del equipo.

Una vez integrado el equipo, se deberán asignar roles y responsabilidades en función del levantamiento de los procedimientos y el manual, así como plazos de reuniones, revisiones y entregas parciales o totales.

Por último, se debe considerar que no se tiene definido una cantidad de integrantes, ya que puede variar desde dos personas hasta varios integrantes de toda la unidad.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 8 de 59

1.3. Aprobación de los Procedimientos y el Manual: roles y responsabilidades

- La Dirección de Planificación del Trabajo será la primera instancia en aprobar el Manual de Procedimientos y luego el Jefe de la institucional autorizará mediante firma digital la implementación del mismo.
- Los titulares de cada dirección junto con el equipo interdisciplinario designado, serán las personas autorizadas en los diferentes roles para elaborar, modificar, anular y aprobar procesos y procedimientos de su área. Para ello deberá realizar la debida coordinación con el representante autorizado de la Dirección General de Planificación del trabajo.
- El representante autorizado de la Dirección de Planificación del Trabajo, será la persona que revisa y da el dictamen técnico al manual de procedimientos y a los procedimientos (Validación).

1.4. Aspectos generales del Inventario de procesos y procedimientos

Por **inventario de procedimientos** se designa la identificación de todas las tareas y actividades que en conjunto forman procesos para obtener bienes de una determinada unidad administrativa.

Es necesario inventariar todos los procesos y sus procedimientos asociados, de forma tal que logren evidenciar los niveles estratégicos, sustantivos – operativos y apoyo según sea el caso.

Una vez realizado el inventario de procesos y procedimientos deberá ser remitido a la Dirección General de Planificación del trabajo para el control documental institucional y para su validación.

1.5. Control de los Procedimientos y el Manual

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 9 de 59

- Una vez aprobado, los procedimientos y consolidados en el Manual, debe ser actualizado en el “**Listado Maestro de Documentos y Registros**”, mediante la ayuda del personal de la Dirección General de Planificación del trabajo.
- Cada manual de procedimientos y cada procedimiento documentado deberá incluir en la segunda página el formato: “**Lista de Aprobación y Revisión del Documento**” en el cual consta el proceso de elaboración, revisión, aprobación y autorización del manual las firmas de los responsables de cada etapa.
- **Control de edición:** Todo manual y procedimientos deben incluir un formato que contenga el control de versiones para el historial de modificaciones al mismo, fecha de la modificación, motivo de la modificación, los apartados modificados, las páginas afectadas y quién o quiénes realizan la modificación, se debe reflejar en el: “**Cuadro de Control de Cambios o Actualizaciones**”

1.6. Identificación de los Procedimientos y el Manual

Para evitar duplicidades, todos los procesos, procedimientos y manuales deberán estar claramente identificados por su nombre, codificación, versión del documento y fecha de vigencia, que lo distingan de otros documentos y del mismo manual.

1.7. Codificación de los Procedimientos y el Manual

La codificación de los Procedimientos y el Manual se reflejan en el encabezado y se dividen en cuatro partes. En el anexo 2: “Guía Códigos de Unidades Administrativas” se encuentra los códigos de las unidades administrativas, la numeración del departamento y el tipo de documento relacionado, su forma de codificación se muestra a continuación:

- **El código de la Unidad Administrativa**

XXX Es el prefijo que identifica la dirección al que pertenece el procedimiento; se escriben en letra mayúscula. (Ver Anexo 2: Guía Códigos de Unidades Administrativas).

Ejemplo:

Dirección General de Planificación del Trabajo
Dirección Nacional de Empleo

Código: DGPT
Código: DNE

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 10 de 59

- **El código de la numeración administrativa**

XX.X Se compone de 3 números, los cuales identifican la unidad administrativa y su consecutivo según su departamento.

Ejemplo:

Departamento de Desarrollo Organizacional Trabajo	<i>Código: 08.1</i>
Departamento de Generación de Empleo	<i>Código: 10.3</i>

- **El código del tipo de documento**

X Es la sigla del tipo de documento que se está realizando.

Ejemplo:

Procedimiento	<i>Código: P</i>
Manual de Procedimientos	<i>Código: MPRO</i>

- **El código con el número de consecutivo del tipo de documento**

XX Número de dos dígitos que identifica el consecutivo del documento, iniciando con el 01 en orden ascendente (01, 02, 03, 04). Todos los documentos se identifican en forma consecutiva.

A continuación se presenta un par de ejemplos de códigos completos:

Ejemplo:

Código: DGP-08.1-G-01

Dirección	Departamento	Tipo de documento	Número Consecutivo
DGP	08.1	G	01
Dirección General de Planificación de Trabajo	Dpto. Desarrollo Organizacional	Guía	Primera Guía

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 11 de 59

Código: DNP-10.3-P-02

Dirección	Departamento	Tipo de documento	Número Consecutivo
DNE	10.3	P	02
Dirección Nacional de Empleo	Dpto. de Generación de Empleo	Procedimiento	Segundo Procedimiento

Nota: En caso de dudas, se debe verificar el código de proceso y su número de procedimiento, así como su Manual, con el personal del Departamento de Desarrollo Organizacional de la Dirección General de Planificación de Trabajo del MTSS.

1.8. Difusión y Distribución de los Procedimientos y el Manual

Una vez que esté validado y autorizado el manual de procedimientos, es muy importante que se distribuya el mismo entre las unidades administrativas correspondientes, con el propósito que los funcionarios lo tengan a su disposición, conozcan el documento, y lo utilicen en la práctica para estandarizar sus labores diarias. Así también, la versión electrónica del documento será incorporado al portal electrónico del MTSS, con el fin de proveer a la ciudadanía libre acceso a la información organizacional de la Institución.

1.9. Formato de los Procedimientos y el Manual

En cuanto a su forma, todos los documentos tendrán las siguientes características:

A. Redacción: Los documentos se elaboran con un procesador de texto, en forma clara, con términos apropiados, y limitado uso de anglicismos o tecnicismos, en el idioma español, en tiempo verbal infinitivo y sin errores ortográficos.

Para el levantamiento del Procedimiento, se cuenta con la plantilla DGPT-08.1-I-01, la cual debe ser solicitada al departamento de desarrollo organizacional.

B. Los Diagramas de Flujo: Se pueden elaborar por medio del programa de Excel utilizando plantilla “DGP-08.1-I-02 Plantilla para Diagramas de Flujo del MTSS”, la cual fue facilitada por MIDEPLAN y ajustada a los requerimientos del MTSS. Esta es

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 12 de 59

proporcionada por la Dirección General de Planificación de Trabajo como herramienta para facilitar la elaboración de Diagramas. Si el encargado de elaborar el Diagrama de Flujo desea utilizar otro software o programa podrá hacerlo siempre y cuando el Diagrama contenga los elementos y formatos especificados en la plantilla.

En esta guía se propone el uso de la simbología de acuerdo al estándar de las normas de la familia ISO 9000; Organización Internacional para la Estandarización, ISO por sus siglas en inglés y el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares, ANSI por sus siglas en inglés.

C. Tamaño del Papel: La presentación de los documentos debe hacerse con el tamaño de papel tipo carta y en caso de otros documentos cuando por volumen de los mismos sea requerido, se podrá utilizar tipo oficio.

D. Tipo de Letra: Se utilizará letra Arial en tamaño 12, con excepción de los títulos y subtítulos del documento que van en tamaño 14 y el título del documento para la portada se especifica en los apartados 2.1 y 2.2 según el tipo de portada utilizada (portada de procedimiento y portada de manual).

E. Márgenes: La portada del documento y las demás páginas tendrán 2 cm. para las márgenes superior e inferior y de 2,5 cm. para las márgenes izquierdo y derecho con respecto a cada uno de los bordes de la hoja.

F. Interlineado: Espacio sencillo.

G. Separación de Párrafos: Entre el título de un capítulo y el primer párrafo, así como entre párrafos, habrá una separación de 2 interlíneas.

Cada inicio de capítulo inicia en una nueva página.

H. Números de Página: La primera página que corresponde a la carátula del manual no se numera ni lleva encabezado. Tampoco lleva encabezado la primera página de cada procedimiento. La numeración debe evidenciar el número de la página actual frente al número total de páginas. La numeración deberá ubicarse en el extremo superior derecho, numeración de forma correlativa; Que refleje la página actual y la cantidad total de páginas: (Ej.: Pág. 15 de 38, 16 de 38, 17de 38). Los pies de página se escriben en tamaño 9 y los encabezados en tamaño 10.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 13 de 59

I. Títulos de los Capítulos: Se escriben en color azul y negrita.

Los títulos: Se escriben centrados, en mayúsculas y en negrita color azul oscuro. Se enumera con números romanos, precedidos por el número del capítulo.

Los Subtítulos: Se escriben alineados contra el margen izquierdo, en mayúscula la primera letra (tipo oración) y en negrita color azul. Siguen un orden secuencial, precedidos del número del capítulo. Después del número que designa el último nivel no se coloca punto.

Se recomienda organizar los puntos de forma escalonada.

Ejemplo:

I. TÍTULO

1.1. Subtitulo

1.1.1. Desagregación del punto anterior

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGP-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 14 de 59

CAPÍTULO II

PRESENTACIÓN DOCUMENTAL DE LOS PROCEDIMIENTOS Y EL MANUAL

A continuación se muestran las pautas para el levantamiento de los procedimientos y la elaboración del Manual de Procedimientos. Para ello se procedió a dividir el capítulo en dos segmentos; donde el primer bloque llamado: “2.1 Documentación de Procedimientos”, establece los lineamientos para el levantamiento y documentación de los procedimientos de manera individual, asociados a los procesos identificados según la unidad administrativa y es el punto de partida para la confección del entregable final.

Y en el segundo bloque, se determina la estructura para la confección final del Manual de Procedimientos, en el apartado llamado: “2.2 Documentación del Manual de Procedimientos”, donde se muestra cómo se deben indexar todos los procedimientos documentados, para posteriormente obtener el entregable final el cual consiste en el “Manual de Procedimientos de la Unidad Respectiva”.

2.1 Documentación de Procedimientos

Como punto de partida para la construcción del Manual de Procedimientos, se debe iniciar primeramente con la documentación individual de los procedimientos identificados y que integran los procesos de las dependencias. Tomando en consideración todos los elementos que estos incluyen como lo son: formularios, fichas, boletas, entre otros, necesarios para el desarrollo de las actividades.

Como se había mencionado anteriormente, se puede hacer uso de las plantillas DGPT-08.1-I-01 para la descripción del procedimiento y la DGPT-08.1-I-02 para la diagramación del procedimiento, las cuales se deben solicitar al departamento de desarrollo organizacional.

Los apartados que se deberán incluir para el levantamiento de cada uno de los procedimientos, se muestran a continuación:

A. Portada o carátula del Procedimiento

Una vez identificado y seleccionado primer procedimiento a documentar, se debe iniciar con los siguientes apartados.

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 15 de 59

1. Logo y Nombre de la institución.
2. Nombre de la unidad administrativa: Dirección y Departamento.
3. Título completo del procedimiento.
4. Código del procedimiento.
5. Numero de versión y lugar de elaboración del procedimiento.
6. Fecha de vigencia: Se debe registrar la fecha de aprobación del documento en la parte derecha de la portada. Utilizando el formato de mes de manera escrita y año de manera numérica.

El formato de la portada debe cumplir:

- La hoja de portada no lleva encabezados ni número de página.
- El punto 1 va centrado, tamaño del logo 2,98 x 5,29 cm o 200 x 112 pixeles, color azul y letra mayúscula.
- Los puntos 2 al 6 van en negrita.
- El punto 2 se escriben en letra mayúscula, tipo Arial tamaño 16.
- El punto 3 se escriben en letra mayúscula, tipo Arial tamaño 18.
- Los puntos 4, 5 y 6 se escribe en letra minúscula, centrado y tipo Arial tamaño 16.
- Se debe considerara que todas las palabras mayúsculas si llevan tilde.
- Marco de portada: línea sencilla de 1.5 puntos de grueso, color azul oscuro.

 <p>MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p>Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo</p>	<p>Código: DGPT-08.1</p>
	<p>Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales</p>	<p>Código: G-01</p>
		<p>Página: 16 de 59</p>

Portada del Procedimiento

1 
MINISTERIO DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL

2 **DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO**
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

3 **PROCEDIMIENTO PARA LA AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO**

4 **Código: 08.2-P-06**

5 **Versión 1.0**
San José Costa Rica

6 **Octubre 2016**

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 17 de 59

B. Encabezado del Procedimiento

Seguidamente se muestra el formato del encabezado del procedimiento.

1 	Dirección Nacional de Inspección del Trabajo Departamento de Asesoría Legal	Código: DNP-13.4 4
	Procedimiento para la Atención de Denuncias Laborales	Código: P - 01 5
	3	Página: 10 de 16 6

1. **Logotipo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social:** Parte superior izquierda, en color azul, tamaño 1,77 x 3,15 cm o 112 x 63 pixeles. (logotipo oficial del MTSS).
2. **Nombre de la dirección y departamento:** Nombre de la dirección en negrita, centrado horizontalmente, tamaño y tipo de letra Arial 11. Nombre del departamento centrado, Arial 11 y sin negrita.
3. **Nombre procedimiento:** Centrado horizontalmente, tamaño y tipo de letra Arial 11 y formato negrita.
4. **Código tipo:** Alineado a la izquierda, tamaño y tipo de letra Arial 11, mayúscula y formato negrita. Para definir el código, se debe consultar el Anexo 2: Guía Códigos de Unidades Administrativas.
5. **Código del documento:** Alineado a la izquierda, tamaño y tipo de letra Arial 11, y mayúscula. Se debe consultar el Anexo 3: Guía de Referencia para Código por tipo de documento.
6. **Número de página del total de páginas:** Alineado a la izquierda, el formato es página actual con respecto al total de páginas, en letra Arial 11. Ejemplo: 8 de 25.

C. Lista de Responsables y Roles

Se ubica en la segunda página del procedimiento. Su objetivo es validar la funcionalidad de lo documentado, mediante el visto bueno de distintas personas involucradas e interesadas, para lo cual es indispensables contar con los nombres, cargos y firmas de los responsables de elaborar, revisar, aprobar y autorizar el documento. Es una tabla que resume la siguiente información:

- **Elaborado por:** Siglas título académico, nombre, cargo, dependencia y firma digital de la o las personas que elaboraron el documento.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 18 de 59

- **Revisado por:** Siglas título académico, nombre, cargo, dependencia y firma digital de la o las personas que revisaron el documento.

Nota: Los revisores son personas tanto de la unidad administrativa responsable como de la Dirección General de Planificación del Trabajo (DGPT).

- **Aprobado por:** Siglas título académico, nombre, cargo, dependencia y firma digital de la o las personas que aprueban (Jefe de Departamento y/o Dirección respectiva), además se contempla al analista del departamento de DDO y la dirección de la DGPT.

- **Autorizado por:** Siglas título académico, nombre, cargo, dependencia y firma digital del o de la persona que aprueba (Jefe de Departamento y/o Dirección respectiva). En este caso él o la aprobador (ra) corresponde al o la directora(a) de la dirección o unidad responsable.

Una vez revisado por todos los involucrados, debe ser revisado y aprobado por la Dirección General de Planificación para luego trasladar el documento firmado digitalmente a la Dependencia correspondiente para ser firmado por todos los involucrados. Al finalizar las firmas digitales la Dependencia devolverá el documento a la DGPT para su control y almacenamiento. Para ello se deberá ir completando el registro en la tabla correspondiente que se muestra a continuación:

Lista de responsables y roles		
Rol	Nombre /Cargo/Dependencia	Firma Digital
Elaboró		
Revisó		
Aprobó		
Autorizó		

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 19 de 59

D. Índice

Es la parte que relaciona secuencialmente los apartados temáticos que integran la redacción del procedimiento, con su respectiva numeración a lo largo del documento para facilitar su localización. Se deberá presentar en forma ordenada según el desarrollo de los apartados que comprenden el procedimiento.

La primera columna identifica la estructura alfanumérica de los diferentes apartados del procedimiento, la segunda columna reproduce los títulos de los capítulos y sus divisiones y la tercera columna indica la página en que se encuentran cada capítulo y cada una de sus respectivas divisiones. Esta columna va justificada a la derecha, de manera que las unidades y las decenas se alineen verticalmente.

El ejemplo adjunto muestra una estructura típica del índice:

ÍNDICE DE CONTENIDOS	
Contenidos	Página
A. Portada del Procedimiento.	1
B. Lista de aprobación y revisión del documento.	2
C. Índice.	3
D. Siglas, Abreviaturas y Conceptos.	4
E. Ficha Técnica	5
F. Documentos Relacionados.	6
G. Definiciones y Abreviaturas.	7
H. Narrativa del Procedimiento.	8
I. Diagrama de Flujo.	14
J. Cuadro de Control de Cambios.	17
K. Anexos.	18

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 20 de 59

E. Siglas, Abreviaturas y Conceptos

En este apartado se agregan únicamente aquellas siglas o abreviaturas que serán utilizadas en el procedimiento para describir alguna dirección, departamento, unidad y/o cargo.

En el cuadro se deben agregar las palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el desarrollo del procedimiento con el objetivo de uniformar su interpretación; las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta.

Se debe tomar en consideración que para definir las siglas no se debe utilizar palabras en minúscula. Ni utilizar los artículos y conjunciones de las descripciones de los puestos.

Para completar este apartado puede utilizar la siguiente matriz y se debe presentar en orden alfabético de la A a la Z:

Siglas, Abreviaturas y Conceptos	
Siglas	Área
DGPT	Dirección General de Planificación del Trabajo
DNI	Dirección Nacional de Inspección
Siglas o Abreviaturas	Puestos
OF	Oficinista
CH	Chofer
RE	Recepcionista
Conceptos	Definición
Conciliación	Medio para solucionar un conflicto

Se entiende como sigla a la conformación de una palabra con las letras iniciales, por ejemplo: ONU (Organización de las Naciones Unidas), se entiende por abreviatura la reducción de una palabra suprimiendo letras finales o centrales de una palabra, por ejemplo: adj (adjetivo) y se entiende por concepto a una idea que concibe o forma entendimiento.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 21 de 59

F. Ficha Técnica

La ficha técnica es un soporte de información al procedimiento donde recapitula y resume algunos de los principales elementos del procedimiento y los presenta en una tabla resumida. El objetivo de ésta es agrupar y presentar de manera gráfica elementos importantes a considerar del procedimiento que se está documentando, como por ejemplo el objetivo del mismo, el alcance, los requerimientos y la alineación con el Plan Operativo Institucional (POI).

La ficha debe mantener el título del encabezado en letra Arial, tamaño 14, negrita y mayúscula; sus apartados principales en letra tipo Arial, tamaño 12, negrita; el resto de la información se completa en letra tipo Arial, tamaño 12.

A continuación se muestra la estructura de la ficha:

FICHA TÉCNICA	
Nombre del Proceso:	
Nombre del Procedimiento:	
Objetivo:	
Alcance:	Empieza:
	Incluye:
	Termina:
Requerimientos:	Entradas:
	Proveedores:
	Salidas:
	Clientes:

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 22 de 59

Alineación con el POI:

Riesgo Asociado:

A continuación se explican sus apartados:

Nombre del Proceso

Hace referencia al proceso relacionado del cual se desprende el procedimiento. Para ello se debe tomar en cuenta que todo procedimiento responde a un proceso específico, el cual debe identificarse.

Nombre del Procedimiento

Se debe colocar el mismo nombre del procedimiento que se colocó en el encabezado del documento con su respectivo código. Según como se solicita en el “apartado B: Encabezado del Procedimiento” de la guía puntos 4 y 6. Para ello, primeramente se debe colocar el código correspondiente seguido por el nombre del procedimiento.

Objetivo

Describe el propósito del procedimiento. Deberá responder a las preguntas:

- ¿Qué se quiere lograr? Que voy hacer.
- ¿Cómo? Elemento necesario.
- ¿Dónde? Lugar o alcance.
- ¿Quién? Responsables de realizar el procedimiento.
- ¿Para quién? Usuario o destinatario.

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 23 de 59

Es importante identificar para quién va dirigido el procedimiento; quién es el beneficiario de su correcta implementación.

El objetivo inicia con un verbo en infinitivo tales como: Incrementar, Aumentar, Disminuir, Implementar, entre otros.

Algunos ejemplos de objetivos son los siguientes:

- Incrementar las habilidades de los funcionarios del Ministerio de Trabajo y de Seguridad Social, de las diferentes dependencias, de los órganos adscritos y Fideicomisos para la elaboración de manuales de procedimientos o su actualización, mediante la asesoría técnica del DGPT, en sus modalidades de cursos de capacitación, talleres y asistencias personalizadas.

En el ejemplo se logra visualizar:

- ¿Qué se quiere lograr? = Incrementar las habilidades de los funcionarios.
- ¿Cómo? = Mediante la asesoría técnica en modalidad de cursos, talleres y asistencia.
- ¿Dónde? = Dependencias, órganos adscritos y fideicomisos.
- ¿Quién? = DGPT.
- ¿Para quién? = Funcionarios del MTSS.

Alcance

Pretende establecer la extensión del procedimiento, determinando la primera actividad (inicio), la última actividad (fin) y que actividades caen en el ámbito del procedimiento (incluye). Responde a las preguntas: ¿Dónde inicia?, ¿A qué aplica? y ¿Dónde termina?

En el espacio de **empieza**, se debe colocar la primera actividad del procedimiento que genera la prestación del servicio. Luego en el espacio **incluye**, se debe mencionar las principales tareas que se deben desarrollar en el procedimiento y por último en el espacio **termina**, se debe mencionar la última actividad que se ejecuta en relación al producto o servicio obtenido.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 24 de 59

Requerimientos

La identificación de los requerimientos refuerza el alcance de la ficha. Pretende identificar las entradas y sus proveedores así como las salidas y sus clientes.

Las entradas como las salidas pueden ser de diferente naturaleza como por ejemplo: materias primas, materiales procesados, información en diferentes presentaciones sea física o digital, servicios técnicos, personas, entre otros. A la vez los proveedores y clientes pueden ser personas o entidades internas o externas a la organización. El grado de definición de las entradas dependerá de las necesidades de la determinación de requisitos, así como el grado de definición de las salidas corresponden al grado de satisfacción del usuario.

Se describen los campos solicitados en la ficha:

Entradas: Se refiere a la información que se requiere para el inicio del procedimiento, el insumo puede provenir de otros procesos internos o de usuarios externos. Ejemplo de ello son los oficios, solicitudes presentadas a la administración, directrices, etc. La pregunta para llegar a obtener las entradas del proceso es ¿Qué entradas son necesarias para iniciar el trabajo?

Proveedor: Son las personas o entidades que proporcionan las entradas (información mínima requerida para el inicio del procedimiento). Se identifican dos clases: internos o externos. Los primeros son otros procesos, áreas administrativas dentro de la institución que entregan sus salidas a este proceso. Los externos identifican entidades externas, personas que entregan algún insumo. Ejemplo: un usuario que solicita un trámite, Hacienda que emite una directriz para iniciar el proceso de formulación.

Salidas: Es lo que se entrega según lo que se pidió, se refiere a un resultado de valor para el usuario interno o externo. Puede ser un bien, servicio, información o documentos (estado final del proceso). Los productos son permanentes en el tiempo, una vez generados no sufren transformación. Cuando el resultado de valor lo recibe el usuario externo de la dependencia, se identifican procesos sustantivos.

Usuarios: Responde a la pregunta: ¿A quiénes van dirigidos directamente los bienes y servicios (salidas) que provee el proceso? El cliente es la razón de ser del procedimiento, sin embargo también puede visualizarse como un documento o insumo para otro

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 25 de 59

procedimiento; por ejemplo una hoja de cálculo sirve de insumo para iniciar con el procedimiento de conciliación.

Alineación con el Plan Operativo Institucional (POI)

Las actividades que se ejecutan en los procesos y procedimientos generan resultados que se orientan hacia objetivos declarados, estos objetivos tienen relación e impacto directo e indirecto en el Plan Operativo Institucional. Por lo cual se debe valorar como estos resultados ayudan en la hacia el cumplimiento de los objetivos contemplados en el POI desde la parte operativa.

De esta forma se refuerza la idea que todos los procesos y procedimientos deben orientarse hacia la satisfacción de sus clientes internos o externos.

Por lo cual, se debe colocar en el cuadro de la ficha técnica, una breve descripción de la meta del POI y como los resultados obtenidos en el procedimiento impactan de manera positiva a la consecución de este.

Riesgo Asociado

En este apartado de la ficha técnica, se deben indicar los riesgos asociados a la ejecución del procedimiento, entendiendo riesgo como la probabilidad de que un evento interno o externo afecte positiva o negativamente la capacidad de la organización para alcanzar el o los objetivos fijados de manera eficaz y eficiente, de tal manera que se generan consecuencias sobre el desempeño de los procedimientos.

Esta identificación de riesgos está relacionada con el sistema de los SEVRI-MTSS y permite mostrar las limitaciones que pueden tener los procedimientos en su ejecución para que no se cumplan a cabalidad y con ello medir el impacto en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

Ejemplo de Llenado de una Ficha Técnica

A continuación se muestra un ejemplo del llenado de la ficha técnica.

Este ejemplo se basó en el procedimiento ESPCG-08.1-P01 Elaboración del Plan Operativo Institucional, el cual consiste en estandarizar los criterios, las actividades y las

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 26 de 59

tareas que involucra el procedimiento que conlleva la elaboración del Plan Operativo Institucional en el MTSS por parte de la Dirección de Planificación y disponer de un marco de referencia claro y exacto, de manera que todos los involucrados, funcionarios del MTSS, tengan una adecuada comprensión de su rol en el procedimiento de elaboración del POI.

FICHA TÉCNICA	
Nombre del Proceso: Planificación y Control de Gestión.	
Nombre del Procedimiento: ESPCG-08.1-P01 Elaboración del Plan Operativo Institucional.	
Objetivo: Estandarizar los criterios, las actividades y las tareas que involucra el procedimiento que conlleva la elaboración del Plan Operativo Institucional en el MTSS por parte de la Dirección de Planificación y disponer de un marco de referencia claro y exacto, de manera que todos los involucrados, funcionarios del MTSS, tengan una adecuada comprensión de su rol en el procedimiento de elaboración del POI.	
Delimitación:	Empieza: Con la elaboración del presupuesto institucional orientado por los lineamientos que dicta MIDEPLAN y el Ministerio de Hacienda.
	Incluye: Instrumentos, documentación, cronogramas y asesoría por cada unidad administrativa según cada programa presupuestario (729, 731, 732, 733 y 734).
	Termina: Con la presentación de la Programación Estratégica y Operativa Anual por cada dependencia y la Planeación Programática Presupuestaria Institucional.
Requerimientos:	Entradas: Oficio de solicitud de formulación programática y presupuestaria del Ministerio de Hacienda, MIDEPLAN y MTSS.
	Proveedores: Ministerio de Hacienda, MIDEPLAN y MTSS.
	Salidas: Programación Programática Presupuestaria (POI) para cada dependencia del MTSS incluyendo su documento institucional.
	Usuarios: Funcionarios del MTSS y Público General.
Alineación con el POI: La elaboración de la Programación Estratégica y Operativa Anual de cada dependencia y su Planeación Programática Presupuestaria, es el mismísimo marco de referencia sobre el cual se alinean todos los procesos y procedimientos de la institución y como tal, sirven de base para definir el POI y la MAPP.	
Riesgo Asociado:	
<ul style="list-style-type: none"> Bajo compromiso de las unidades administrativas para programar acciones estratégicas. 	

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 27 de 59

- Propuestas programáticas deficientes que no cumplen con lineamientos y directrices.
- Falta de claridad en los instrumentos y asesorías facilitadas por el departamento.

G. Documentos Relacionados

En este punto se relacionan los principales documentos de consulta jurídicos y administrativos que **soportan** el procedimiento y que el funcionario (a) debe tomar en cuenta para gestionar el proceso; a saber: leyes, normas, directrices, decretos ejecutivos, códigos, manuales instructivos y otros.¹

Toda documentación que interviene en el procedimiento bajo las circunstancias descritas anteriormente debe estar especificada en “**Documentos relacionados**”.

Todo instructivo debe estar registrado en documentos relacionados. Los instructivos y formatos que se utilicen en el procedimiento deberán aparecer en el apartado de anexos debidamente codificados, con su nombre y número de anexo. Para el levantamiento de los instructivos se cuenta con la plantilla DGPT-08.1-I-02.

La estructura de la matriz consta de tres columnas en que se requiere la siguiente información:

- **Nombre del documento:** Se debe colocar el nombre del documento (ley, normativa, política) al que se va a hacer mención.
- **Código:** Se refiere al código del documento cuando es producido internamente por la institución y se denomina como un documento interno. Si el documento no es producido internamente, se debe denominar documento externo con su respectivo código. En caso de no contar con código, se debe colocar en la casilla la siguiente descripción: “Sin código”. En caso de documentos externos correspondientes a leyes y/o reglamentos se debe colocar el número de decreto.
- **Disposición:** En esta celda se deberá de anotar un breve resumen de lo que dispone el documento mencionado, destacando los artículos en que aparece la disposición.

¹Nota: Cabe resaltar que no se trata de transcribir la totalidad del documento, es tan solo indicar el nombre y los apartados o artículos que soportan el procedimiento, o bien la información que se obtiene del documento en específico.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 28 de 59

- **Localización:** Consiste en indicar de donde proviene el documento y la fuente donde se puede encontrar (página web, Institución, otros). En el caso de los URL, se recomienda utilizar hipervínculos para citarlos.

El siguiente ejemplo muestra la forma de llenado de estas celdas:

Nombre del Documento	Código	Disposición
Informe de Ejecución Presupuestaria y Programática (Semestral y anual)	08-1-P01-IGS	Presenta un informe de la gestión institucional remitido por el Jerarca a los entes fiscalizadores, organismos internacionales y la ciudadanía en general. En el año se emiten dos informes uno de seguimiento de la gestión institucional y otro de evaluación anual. Localización (en negrita): Archivo de Gestión del Dpto. Desarrollo Organizacional. DGPT.
Planeación Operativa anual institucional (POI)	08-1-P01-POI	Establece los compromisos de la institución para el año en ejercicio, y contiene la planeación estratégica, operativa y de producción intermedia de cada una de las dependencias y órganos adscritos al MTSS. Localización (en negrita): Archivo del Dpto. de Desarrollo Organizacional, página Web del MTSS.

H. Narrativa del procedimiento

Es la descripción escrita en **forma lógica y secuencial** de las actividades que se realiza en la unidad responsable para efectuar un trabajo determinado. Para ello se debe tomar en consideración que se deben ir describiendo las actividades de manera numerada, iniciando con el 00 que corresponde a la indicación de "Inicio de Procedimiento" y así continuar la numeración de manera consecutiva.

La redacción de las actividades debe hacerse en un lenguaje inclusivo, según la "Guía para el uso incluyente y no sexista del lenguaje del MTSS".

Cuando en los casos que la descripción de la actividad no es suficiente para clarificar la acción a realizar, se podrá colocar debajo de la descripción numerada un párrafo llamado "**Nota**" en letra Arial, tamaño 11, negrita y sin numerar; el cual debe contener una breve descripción de lo que se quiere plasmar, de manera clara y concisa. La descripción se redacta sin negrita. Por ejemplo:

00 Inicio del Procedimiento.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 29 de 59

01 CU identifica el procedimiento y establece responsables.

Nota: El coordinador de la unidad debe tener claridad sobre cual procedimiento en específico es el que se va a elaborar y a partir de ello definir los actores que intervienen en el desarrollo de las actividades a desarrollar.

En los casos donde en la descripción de las actividades, se deba hacer referencia a otro procedimiento o instructivo, debido a una decisión, el narrador deberá hacer referencia de este por su código mediante el uso de una nota y en el diagrama de flujo deberá identificarse con la figura de salto de página y en la columna de observaciones se coloca el código del procedimiento o instructivo.

Otras de las consideraciones que se deben tener en cuenta antes y durante la narración de las actividades son las siguientes:

- Determine las unidades administrativas y/o cargos que intervienen en el procedimiento.
- Establezca la secuencia lógica y cronológica del procedimiento.
- Describir la actividad y las tareas relacionadas.
- Responsable: Indique el área o cargo que ejecuta las actividades y tareas relacionadas. Esto se debe describir en el área de abreviaturas si se utilizan siglas para definir el área o puesto que se relaciona a las actividades del procedimiento.
- Evitar los tecnicismos, utilizar vocabulario claro y sencillo.
- Cuando se utilicen sistemas informáticos, se deberá especificar el nombre del mismo, los datos a ingresar y qué resultado se espera lograr con ellos. **Cuando el procedimiento se hace extenso, debe revisarse y valorar el uso de instructivo.**
- Indique los acuses de recibo y el archivo de documentos.
- En la distribución de documentos debe indicarse a qué puestos o áreas se envía.
- Indique si el archivo es temporal o definitivo.
- Cuando en el desarrollo del procedimiento se origine por primera vez algún formato, se deberá anotar el número del formato, su nombre completo y el código que lo identifica. En las actividades subsecuentes se podrá mencionar su nombre genérico y/o su clave de identificación.
- Recordar: Después de una revisión viene una decisión.
- Todo lo que se archiva se debe especificar donde se archiva.
- Cuando el usuario presenta un trámite se debe especificar cómo lo presenta: email, teléfono, escrito, verbal u otra forma.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 30 de 59

- No dejar frases inconclusas, se da por hecho que la numeración de las actividades refiere para dónde va el flujo del procedimiento.
- Evitar descripción de actividades extensas, se colocar el autor, el verbo ejecutado y más unas breves palabras que permitan entender la actividad realizada.
- Evitar agrupar actividades, en caso de identificarse, se deben separa e identificar, para ello se puede validar con el analista de desarrollo organizacional.
- En el encabezado de cada página aparece el nombre del procedimiento por lo tanto no se anota dentro de la narrativa del procedimiento.

Lineamientos para la redacción y presentación

La descripción de cada actividad deberá ser clara, concisa y precisa. El alcance de las preguntas que definen la narrativa del procedimiento son:

¿Quién hace el trabajo? Responsable de realizar el trabajo.

¿Qué actividad realiza? (En qué consiste la actividad) se indica **el tipo de actividades** que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de éstas.

¿Cómo se hace? Se refiere al método de trabajo y del uso de los instrumentos, equipo, espacios y materiales para lograr los objetivos de una actividad.

¿Dónde se hace? Se refiere al espacio o la unidad organizacional donde se realiza la actividad.

- **Redacción de las actividades**

En la redacción de las actividades del procedimiento, siempre se debe iniciar la frase usando las siglas del responsable (mayúscula) seguido por la acción con el verbo en tercera persona, como por ejemplo “**RE** verifica los datos”; “**CON** elabora el programa”; “**SEC** registra información”.

Donde se tiene primero el responsable:

RE: Recepcionista

CON: Conciliador

SEC: Secretaria

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 31 de 59

En los pasos de decisión se utiliza el verbo en tercera persona y se formula a manera de pregunta.

El consecutivo de las actividades debe contener igual cantidad de dígitos tanto al inicio como al final del procedimiento, se establece el uso mínimo de dos dígitos.

- **Tipos de Descripciones de Actividades**

Tipo 1: Corresponde al inicio del procedimiento, Se representa con la numeración “00” y un texto que indica “Inicio del Procedimiento”. Por ejemplo:

00 Inicio del procedimiento

Tipo 2: Corresponde a la descripción de las actividades ordinarias, inicia con la numeración “01”.Y se redactan según el apartado “Redacción de actividades”. Todo el párrafo debe ir en negrita, Arial y tamaño 11.

En los casos donde se deban aclarar o ampliar detalles de la actividad descrita, se puede hacer empleo de una “Nota”. Esta se coloca debajo de la descripción en letra Arial 10 y con las palabras “Nota” en negrita. Por ejemplo:

01 SE realiza los informes.

Nota: La secretaria de la unidad realiza los informes de conciliaciones de pagos según la información obtenida del sistema.

Tipo 3: Corresponde a las actividades del tipo decisión. Estas actividades se presentan cuando en el flujo de las actividades la persona que ejecuta las acciones, debe decidir entre una o varias opciones para continuar las tareas. Estas actividades se caracterizan por presentar una actividad de “revisión” que se puede mostrar con verbos como “analiza, revisa, valida, inspecciona, entre otros” y luego una segunda actividad que es el juicio de valor realizado, siempre representado por una pregunta. Se debe considerar que ambos se deben numerar manteniendo el consecutivo, el formato que se trae y se visualizan de la siguiente manera:

02 CU revisa los informes.

03 ¿Los informes son correctos?

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 32 de 59

Si: Pase a la actividad 04.

No: Pase a la actividad 01.

Tipo 4. Corresponde a la finalización del procedimiento, Se numeración según el consecutivo que corresponda y un texto que indica “Fin del Procedimiento”. Por ejemplo:

23 Fin del procedimiento

I. Diagramas de flujo

Es la representación gráfica que muestra la secuencia en que se realizan las actividades necesarias para desarrollar un trabajo determinado, tomando como base la narrativa del procedimiento. Este indica las unidades responsables de su ejecución. Deben presentarse de manera clara, sencilla, accesible para facilitar su comprensión.

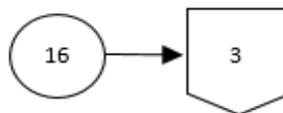
Recomendaciones para la elaboración del diagrama de flujo

Para la diagramación se utilizará la plantilla de Excel llamada “DGPT-08.1-I-02 Plantilla para Diagramas de Flujo del MTSS”. La misma debe ser solicitada al Departamento de Desarrollo Organizacional de la Dirección General de Planificación de Trabajo (DGPT). Y se debe tener en consideración:

- Se recomienda a las direcciones o unidades encargadas de la documentación que previo a elaborar el diagrama, se debe validar con el departamento de Desarrollo Organizacional la narrativa del mismo, para que de esta manera se disminuya el riesgo de generar reprocesos debido a fallos en la narrativa que se reflejan en el diagrama.
- Todo diagrama debe tener un inicio y un fin. De manera que se debe indicar el “Inicio” en el primer renglón de la plantilla anotando “Inicio” y el Fin en el último renglón de la misma plantilla anotando “Fin” y numerando ambos.
- Se debe identificar en primera instancia los dueños del proceso o responsables de realizar las actividades durante el desarrollo de todo el procedimiento, así como el rol que tiene cada uno de ellos. Se deben asignar abreviaturas para identificar cada uno de los responsables del proceso, por ejemplo, RE para Recepcionista.

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 33 de 59

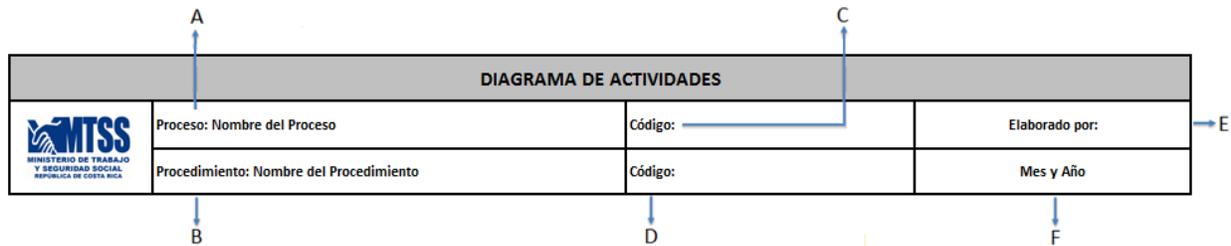
- Cuando el diagrama de flujo se represente en varias hojas, se debe indicar en cada página su numeración, por ejemplo: 2 de 3, 3 de 3. Por cada página de la plantilla se recomienda utilizar entre 10 a 12 filas para colocar la redacción de las actividades.
- Cada actividad se numera en forma progresiva (cronológicamente), vinculada a la secuencia de la narrativa del procedimiento.
- No deben utilizarse colores, para evitar confusiones en la interpretación de los símbolos del diagrama. Los colores a utilizar será el estándar que sería el negro.
- Todos los conectores internos deben tener números, los cuales indican las actividades que conecta. Los conectores de página indicarán el número de página (#) a la cual pasa o bien de donde provienen con el símbolo P “#”.
- No se debe conectar un conector a otro conector.
- En los casos donde se requiera visualizar un salto de página hacia una actividad determinada que no es consecutiva, se pueden utilizar los dos símbolos correspondientes y para ello se deben colocar uno junto al otro unido por la figura de la flecha.
Por ejemplo: Conector interno a actividad #16 que se encuentra en la página #3.



Pasos para la construcción del diagrama de flujo

Para elaborar un diagrama de flujo se debe seguir la siguiente secuencia:

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 34 de 59



1. Completar la información del encabezado del diagrama de flujo y colocar las siglas y su significado en el pie de página. Cada hoja del diagrama deberá contar con un encabezado que se describe a continuación:

PARTES DEL ENCABEZADO	
A. Nombre del proceso	D. Código del Procedimiento
B. Nombre del procedimiento	E. Colaborador(es) responsable(s) de realizar el procedimiento
C. Código de Proceso	F. Fecha en que se elaboró el procedimiento. Mes y año de realización.

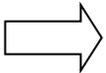
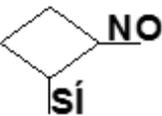
2. Definir la(s) unidad(es) responsable(s) de cada una de las actividades que se indicarán a través del diagrama, así como el o los responsables de ejecutar la misma.
3. Utilizar la simbología definida, para representar cada una de las actividades en la columna correspondiente al responsable de llevarla a cabo. La lista con los símbolos y su significado se muestra en el apartado “Simbología para el Diseño de Diagramas de Flujo”.
4. Posterior a establecer la simbología para cada actividad por medio de las líneas de flujo de información se indica la ruta que lleva la actividad.
5. En caso de ser necesario resaltar algún detalle sobre la actividad se utiliza la columna de notas, recordando siempre que debe ser una pequeña referencia y no un párrafo extenso. En este campo se agregan criterios de valor que ayuden al lector a guiarse de una mejor manera en la correspondiente actividad.

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 35 de 59

6. Se recomienda un máximo de 10 a 12 actividades por página para no saturar el diagrama de flujo de forma innecesaria y no provocar inconvenientes al momento de interpretarlo.
7. El diagrama de flujo debe tener la misma secuencia que la narrativa de procedimiento. Siempre iniciar con la actividad 00 que corresponde al inicio y finalizar con el símbolo de fin.

Simbología para el Diseño de Diagramas de Flujo

Las figuras utilizadas para la elaboración del diagrama de flujo son las estipuladas por las organizaciones: Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI) y la Organización Internacional de Normalización (ISO) y son las siguientes:

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	INICIO / FIN	Se utilizan para indicar el inicio y el fin de los procedimientos.
	OPERACIÓN	Representa la ejecución de una tarea con un fin específico. Por ejemplo: elaborar, recibir, asignar, confeccionar, firmar, entre otros
	TRANSPORTE O ENVÍO	Indica el movimiento o transporte de personas, materiales y equipos o el envío de documentos de forma digital o física. Por ejemplo: trasladar, enviar, entre otros.
	INSPECCIÓN O REVISIÓN	Representa una actividad de tipo revisión, supervisión del trabajo, inspección de calidad o visto bueno (vb). Por ejemplo: revisa, verifica, entre otros.
	DECISIÓN	Indica las opciones que se pueden seguir en caso que sea necesario tomar caminos alternativos ante una inspección o revisión.

	<p>ALMACENAMIENTO DIGITAL</p>	<p>Indica que se está incluyendo datos en bases digitales.</p> <p>Por ejemplo: guardar, almacenar, entre otros.</p>
	<p>ARCHIVO</p>	<p>Indica que se archiva un documento físico en forma temporal o permanente.</p> <p>Por ejemplo: guardar, almacenar, entre otros.</p>
	<p>DEMORA</p>	<p>Indica una espera temporal debido a cuellos de botella en el proceso debido a esperas temporales.</p> <p>Por ejemplo: esperar, demora, entre otros.</p>
	<p>CONECTOR INTERNO</p>	<p>Hace referencia a una actividad dentro de la página. Dentro del símbolo se debe escribir el número de actividad a la cual el conector hace referencia. Por ejemplo un conector con el número 06 indica que el paso que sigue corresponde a la actividad número 06 del diagrama.</p>
	<p>CONECTOR EXTERNO</p>	<p>Similar al significado del símbolo anterior, sólo que éste se emplea para indicar que el procedimiento continúa en otra página. Se utiliza dentro del símbolo la simbología P"#", donde "#" representa el número de página donde se conecta el diagrama. Por ejemplo P1 indica que el diagrama proviene de la página 1.</p>
	<p>LÍNEAS DE FLUJO</p>	<p>Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las actividades.</p>

Ejemplo de Diagrama de Flujo

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES							
		Proceso: Planificación y Control de Gestión Código: ESPCG	Elaborado por: Andrés Jiménez Junio 2018				
Procedimiento: Guía Técnica para Elaboración de Manuales de Procedimientos Código: 08.1-G-01							
Código	Descripción de la Actividad	Tiempo Aprox. Min	RESPONSABLES				Observaciones
			UI		DGPT		
			CU	CR	ANPL	JDO	
00	Inicio del procedimiento						
01	CU identifica el procedimiento y establece responsables						
02	CU informa a la DGPT sobre la elaboración del procedimiento y solicita la plantilla y guía para elaborar procedimientos.						Realizarlo por medio de un oficio donde se indiquen los responsables dirigido al jefe de Desarrollo Organizacional
03	ANPL entrega plantilla y la guía para elaborar procedimientos						
04	CR levanta la información referente al procedimiento						
05	CU define la parte introductoria del manual para la ejecución del procedimiento						Conformada por Introducción, objetivos, alcance, responsable, unidades ejecutoras, riesgos asociados y documentos
06	CR establece y describe las actividades que comprenden el procedimiento						
07	CR elabora el Diagrama de Flujo correspondiente al procedimiento descrito						
08	CR integra las partes del procedimiento en un único documento						
09	CR remite procedimiento al CU para su revisión						
10	CU revisa el procedimiento						
11	¿El procedimiento documentado cumple con los aspectos que se especifican en la guía y expectativas de la Unidad?						
12	CU envía procedimiento a la DGPT para validación						Se envía por correo electrónico
Total Tiempo		0					
Abreviaturas UI: Unidad Interesada CU: Coordinador de la Unidad CR: Colaborador Responsable DGPT: Dirección General de Planificación de Trabajo ANPL: Analista de Planificación JDO: Jefe de Desarrollo Organizacional			Simbología Inicio (Inicio) Inicio Operación (Rectángulo) Operación Decisión (Rombo) Decisión Envío (Flecha) Envío Análisis (Triángulo) Análisis Archivo (Triángulo invertido) Archivo Alm. Digital (Círculo) Alm. Digital Demora (Rectángulo con línea) Demora Conector Ext. (Rectángulo con línea) Conector Ext. Conector Int. (Círculo) Conector Int. Fin (Fin) Fin			Página 1 de 2	

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES							
		Proceso: Planificación y Control de Gestión			Código: ESPCG		Elaborado por: Andrés Jiménez
		Procedimiento: Guía Técnica para Elaboración de Manuales de Procedimientos			Código: 08.1-G-01		Junio 2018
Código	Descripción de la Actividad	Tiempo o Aprox. Horas	RESPONSABLES				Observaciones
			UI		DGPT		
			CU	CR	ANPL	JDO	
13	JDO revisa el procedimiento recibido de la UI						
14	¿El procedimiento es validado?						
15	APL incluye el procedimiento dentro del Manual de procedimientos de la Unidad						
16	JDO solicita a TIC que agregue el procedimiento en la página oficial del MTSS						
17	JDO genera instrucciones sobre la aplicación del nuevo procedimiento						Por medio de oficio o correo electrónico
18	Fin del procedimiento						
		Total Tiempo	0				
Abreviaturas UI: Unidad Interesada CU: Coordinador de la Unidad CR: Colaborador Responsable DGPT: Dirección General de Planificación de Trabajo ANPL: Analista de Planificación JDOO: Jefe de Desarrollo Organizacional TIC: Tecnologías de Información y Comunicación				Simbología Inicio (Inicio) Archivo (▼) Fin (Fin) Operación (□) Alm. Digital (○) Demora (D) Decisión (◇) Conector Ext. (P) Envío (⇒) Conector Int. (○) Análisis (△)			Página 2 de 2

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 39 de 59

J. Control de cambios o versiones

Con el propósito de controlar las ediciones de los procedimientos y manuales, es necesario registrar el número de modificaciones, las fechas, los apartados, hojas modificadas, la razón de origen del cambio y quién o quiénes realizan la modificación. El formato para registrar la información es el siguiente:

Control de cambios o versiones				
Versión modificada	Fecha de revisión	Motivo de la actualización (Observaciones)	Elaboró	Firma
01	Feb 2013	Elaboración del manual.	Lic. Eduardo Díaz Alemán Jefe de Desarrollo Organizacional Dirección General de Planificación – MTSS.	
02	Set 2016	Se modifican los apartados de responsabilidades, lineamientos, desarrollo de la diagramación, narrativa de procedimiento, cuadro de requerimientos.	Lic. Héctor Zúñiga Arguedas Ingeniero Industrial del Departamento de Desarrollo Organizacional Dirección General de Planificación-MTSS.	
03	Set 2018	Se modifican los apartados de responsabilidades, lineamientos, desarrollo de la diagramación, narrativa de procedimiento, cuadro de requerimientos.	Lic. Andrés Jiménez Segura Ingeniero Industrial del Departamento de Desarrollo Organizacional Dirección General de Planificación-MTSS.	

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 40 de 59

K. Anexos

Este apartado inicia en una nueva página, con el llenado de un cuadro llamado “Cuadro de Anexos” donde deberá listar todos los anexos mencionados en el procedimiento.

Se debe incluir una muestra de los formularios, instructivos y machotes utilizados en el Procedimiento y sus respectivas instrucciones de llenado. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas instrumentos. Se debe tomar en consideración:

- Deben ser numerados en forma ascendente y en el orden en que ingresan al procedimiento.
- Agregar la dirección y departamento donde pertenece o fue creado el anexo.
- Estar debidamente codificados.
- Nombre de la descripción del anexo.
- Y página donde se ubica el anexo en el documento.

Una vez que se complete el cuadro de anexos, en las siguientes paginas deberá incorporar cada documento, como título, deberá anotar la palabra “Anexo” seguido del consecutivo que corresponda, por ejemplo: Anexo N°1.

En la siguiente línea se describe el nombre del anexo y se adjunta el respectivo documento.

Cuadro de Anexos					
Nº Anexo	Dirección	Departamento	Código o Número del Documento Anexado	Nombre del Anexo	Página donde se ubica el anexo
1	DNP	Investigación y Desarrollo	NPPE-PP-01	Boleta de Pago Proporcional	45
2	DNP	Investigación y Desarrollo	NPPE-EX-02	Boleta de Exclusión de Planillas	47

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 41 de 59

2.2 Documentación del Manual de Procedimientos

A continuación se inicia la segunda sección de la Guía Técnica para el Levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales. Esta segunda sección parte cuando la unidad o dependencia **finaliza el levantamiento de todos sus procedimientos** según sus procesos y se decide ordenar estos para formar el llamado: Manual de Procedimientos.

No se debe iniciar con esta sección si la unidad o dependencia no ha finalizado y recibido la aprobación del levantamiento y documentación de sus procedimientos. Los apartados que se deberán incluir en el Manual de Procedimientos, se muestran a continuación:

- A. Portada del Manual o Caratula.
- B. Lista de aprobación y revisión del Manual.
- C. Índice del Manual.
- D. Introducción del Manual.
- E. Objetivo(s) del Manual.
- F. Presentación de los procedimiento(s)
 - a. Procedimiento n
 - b. Procedimiento n + 1
 - c. Procedimiento n + 2
 - d. Procedimiento n + 3
 - e.
 - f. ...

Los puntos del A hasta el E corresponden al desarrollo del manual de procedimientos, los cuales deberán ser elaborados en función del Manual y no de algún procedimiento y se explican a continuación. El punto F corresponde a la presentación de los documentos referentes a los procedimientos y consisten en un cuadro resumen y luego la agrupación de todos los procedimientos aprobados.

Para la creación del Manual de Procedimientos de la unidad, se cuenta con la plantilla DGPT-08.1-I-04.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 42 de 59

A. Portada del Manual

Se refiere a la primera página del documento denominada portada o carátula del manual.

La portada contiene la siguiente información:

1. Logo y Nombre de la institución: Centrado en la parte superior, color azul.
2. Nombre de la unidad administrativa: Dirección y Departamento.
3. Título completo del documento.
4. Código del documento: Se debe consultar el Anexo 2: Guía de código Unidades Administrativas y Anexo 3: Guía de Referencia para Código por tipo documento.
5. Versión y lugar de elaboración del procedimiento.
6. Fecha de vigencia: Se debe registrar la fecha de aprobación del documento en la parte derecha de la portada.

El formato de la portada debe cumplir:

- La primera hoja del manual de procedimientos no lleva encabezados ni número de página.
- Los puntos del 2 al 6 van en negrita.
- Marco de portada: línea sencilla de 1.5 puntos de grueso, color azul oscuro.
- Los puntos 2 y 3 se escriben en letra Arial tamaño 16, negrita y mayúscula.
- Los puntos 4, 5 y 6 se escribe en letra minúscula, letra Arial, tamaño 16.

 <p>MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p>Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo</p>	<p>Código: DGPT-08.1</p>
	<p>Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales</p>	<p>Código: G-01</p>
		<p>Página: 43 de 59</p>

Portada del Manual de Procedimientos

1 
MINISTERIO DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL

2 DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE
(Nombre de la Unidad Respectiva a nivel de Dirección)

4 Código: 08.2-MP-01

5 Versión 1.0
San José Costa Rica

6 Mayo 2017

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 44 de 59

B. Encabezado del Manual

Se debe tomar en consideración que el formato del encabezado del manual de procedimientos es similar al encabezado que se generó del levantamiento de cada uno de los procedimientos, esto debido a que el manual de procedimientos abarca todos los procedimientos de una dependencia dada, debido a que este tiene un rango jerárquico a nivel documental mayor.

Pero se debe tener en consideración que para ajustar el encabezado del manual de procedimientos con respecto a los encabezados de cada procedimiento documentado, se deben realizar los siguientes ajustes:

El primer ajuste consiste en eliminar del campo #2 el nombre del departamento, de manera que solo queda el nombre de la dirección y en el campo #3 se debe colocar: “Manual de Procedimientos + el nombre del departamento”.

El segundo ajuste corresponde al campo # 5 “código del documento” ya que el Manual debe contener las siglas “MPRO” que corresponden a Manual de Procedimiento, según el anexo 3. Y este debe mantenerse en el desarrollo de los apartados A al F, que se mencionaron en el punto 2.2 de esta guía. En el caso del apartado G, solo se contara con este en sus primeras páginas y será sustituido cuando el autor incluya los Procedimientos documentos que ya cuentan con su respectivo encabezado.

El tercer ajuste corresponde al “numero de página del total de páginas”. Esto porque al agregar los procedimientos, la cantidad total de páginas se aumenta. Es por ello, que se debe sumar estas páginas y plasmarlas en el total de páginas del encabezado. Para el caso de los procedimientos, también debe ajustarse su numeración total de página. Esto con el fin de que toda la documentación se unifique y forme un solo entregable.

El formato del encabezado del manual es el siguiente:

	Dirección General de Planificación del Trabajo	Código: DGPT-08.01
	Manual de Procedimientos de Desarrollo Organizacional	Código: MPRO - 01
		Página: 07 de 85

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 45 de 59

1. **Logotipo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social:** Parte superior izquierda, en color azul. (logotipo oficial del MTSS).
2. **Nombre de la dirección:** Nombre de la dirección, en negrita, centrado horizontalmente, tamaño y tipo de letra Arial 11 y formato negrita.
3. **Nombre del Manual:** Centrado horizontalmente, tamaño y tipo de letra Arial 11 y formato negrita.
4. **Código tipo:** Alineado a la izquierda, tamaño y tipo de letra Arial 11, mayúscula y formato negrita. Se debe consultar el Anexo 2: Guía Códigos de Unidades Administrativas.
5. **Código del documento:** Alineado a la izquierda, tamaño y tipo de letra Arial 11, mayúscula y formato negrita. Se debe consultar el Anexo 3: Guía de Referencia para Código por tipo de documento.
6. **Número de página del total de páginas:** Alineado a la izquierda, página actual con respecto al total de páginas, en letra Arial 11. Ejemplo: 8 de 25.

C. Lista de responsables y roles

Se ubica en la segunda página del manual. Su objetivo es validar la funcionabilidad de lo documentado, mediante el visto bueno de distintas personas involucradas e interesadas, para lo cual es indispensables contar con los nombres, cargos y firmas de los responsables de elaborar, revisar, aprobar y autorizar el documento. Es una tabla que resume la siguiente información:

- **Elaborado por:** Siglas título académico, nombre, cargo, dependencia y firma digital de la persona que elaboró el documento.
- **Revisado por:** Siglas título académico, nombre, cargo, dependencia y firma digital de la (s) persona (s) que revisó (revisaron) el documento.
En este caso el o los revisores son personas tanto de la dirección o unidad responsable así como el personal de la DGPT.
- **Aprobado por:** Siglas título académico, nombre, cargo, dependencia y firma digital de la persona que aprueba (Jefe de Departamento y/o Dirección respectiva). En este caso el o la aprobador (a) corresponde a los directores o encargados de la dirección de la unidad involucrada y del DGPT.
- **Autorizado por:** Siglas título académico, nombre, cargo, dependencia y firma digital del o de la Jerarca institucional. En este caso corresponde al máximo Jerarca del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 46 de 59

Conforme el documento haya sido revisado y aprobado por las personas responsables, se deberá ir completando el registro en la tabla correspondiente.

Lista de responsables y roles		
Rol	Nombre /Cargo/Dependencia	Firma Digital
Elaboró		
Revisó		
Aprobó		
Autorizó		

D. Índice del Manual de Procedimientos

Es la parte que relaciona secuencialmente los apartados temáticos que integran el manual, con su respectiva numeración a lo largo del documento para facilitar su localización. Se deberá presentar en forma ordenada según el desarrollo de los apartados que comprenden el manual.

La primera columna identifica la estructura alfanumérica de los diferentes apartados del manual, La segunda columna reproduce los títulos de los capítulos y sus divisiones y la tercera columna indica la página en que se encuentran cada capítulo y cada una de sus respectivas divisiones. Esta columna va justificada a la derecha, de manera que las unidades y las decenas se alineen verticalmente.

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 47 de 59

El ejemplo adjunto muestra una estructura típica del índice

	Dirección General de Planificación del Trabajo	Código: DGPT-08.01
	Manual de Procedimientos de Desarrollo Organizacional	Código: MPRO - 01
		Página: 07 de 85

ÍNDICE DE CONTENIDOS	
	Página
A. Portada del Manual.	1
C. Lista de aprobación y revisión del documento.	2
D. Índice del manual.	3
E. Introducción del manual.	4
F. Objetivo(s) del manual.	5
G. Presentación de procedimientos.	6
- Procedimiento DGPT-08.1-P-01	6
- Procedimiento DGPT-08.1-P-02	9
- Procedimiento DGPT-08.1-P-03	18
- Procedimiento DGPT-08.1-P-04	27
- Procedimiento DGPT-08.1-P-05	36

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 48 de 59

E. Introducción

En este apartado se señalan, de manera breve, los siguientes puntos:

- Razones y propósitos que motivaron la elaboración del documento.
- A quiénes está dirigido el documento, es decir, sus usuarios internos o externos.
- Qué información contiene, como está organizada.
- Áreas administrativas que intervinieron en su elaboración.

F. Objetivo del Manual

Debe reflejar la importancia de contar con un manual en la unidad organizacional, con la intención de indicar el propósito de este. Los detalles para su redacción y presentación se detallan a continuación:

- Se deberá anotar lo que quiere alcanzar la unidad administrativa con la aplicación del manual en un periodo determinado.
- Deberá responder a las preguntas: ¿Qué se quiere lograr? y ¿Para qué se hace el manual?

G. Presentación de los procedimientos

En este apartado se enlistará todos los procedimientos que conforman el manual de procedimientos con su respectiva codificación.

- Todo nombre del procedimiento lleva la palabra “**para**” como enlace entre Procedimiento y nombre del mismo: **Procedimiento para....**

El detalle para completar el cuadro para registrar la información antes indicada es el siguiente:

1. **Código Departamento:** Corresponde al código del departamento de la unidad administrativa y se consulta en el encabezado del procedimiento o en el anexo 2.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 49 de 59

2. **Nombre Departamento:** Corresponde al nombre del departamento de la unidad administrativa y se consulta en el encabezado del procedimiento o en el anexo 2.
3. **Consecutivo:** Número consecutivo del procedimiento identificado, se puede consultar en el encabezado del procedimiento.
4. **Nombre Procedimiento:** Corresponde al nombre del procedimiento y se consulta en el encabezado del procedimiento.

Registro de Procesos y Procedimientos			
1 Código Departamento	2 Nombre Departamento	3 Consecutivo	4 Nombre Procedimiento

Una vez completada esta tabla, de manera seguida se debe ordenar todo los procedimientos levantados. **Se debe recordar** que no se pueden agrupar estos procedimientos si no están contemplados en la tabla, ni colocar datos en la tabla sin indexar sus documentos relacionados.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGP-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 50 de 59

CAPÍTULO III

MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

3.1 Rediseño y actualización de los procedimientos

Todos los procedimientos de las diferentes unidades administrativas del MTSS, deberán revisarse al menos una vez al año, tomando en consideración recomendaciones indicadas en los reportes de auditoría, sugerencias de funcionarios, oportunidades de mejora, reglamento, directrices o cuando se considere oportuno.

Los pasos a seguir para la actualización y/o modificación de los procedimientos son los siguientes:

- Completar la “Matriz para la Modificación de Procesos y Procedimientos” (Anexo 4) con la información que se le solicita y enviar al Departamento de Desarrollo Organizacional (DDO) de la Dirección General de Planificación del Trabajo. Este puede enviarse de forma digital vía correo con copia a la jefatura respectiva.
- Solicitar a DDO la “Guía Técnica para el Levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales” así como las plantillas para la documentación de los procedimientos y diagramación de los flujos del proceso.
- Agregar los cambios al manual de procedimientos o procedimiento de la unidad, según los lineamientos dados en la presente guía.
- Enviar a DDO el manual de procedimientos o procedimiento que contiene las correcciones realizadas.
- DDO deberá revisar el documento con el fin de determinar si se cumple con los aspectos de formato y estructura establecidos en la presente guía (validación). Posterior a ello informar a la Unidad respectiva las observaciones correspondientes o en su defecto que el procedimiento ha sido validado.
- Incluir el manual de procedimientos con su debida modificación al “**Listado Maestro de Documentos y Registros, Código ESGC.08.1-FLMDR**”. Este paso le corresponde a la DGPT.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 51 de 59

Nota: Recordar que todo manual de procedimientos debe incluir un formato que contenga el control de versiones para el historial de modificaciones al mismo, fecha de la modificación, motivo de la modificación, los apartados modificados, las páginas afectadas y quién o quiénes realizan la modificación: “**Cuadro de Control de Cambios o Actualizaciones**” el cual se ubica en la sección J del apartado 2.1 del capítulo 2 de este documento.

3.2 Control del Inventario de Procedimientos

Se deberá remitir al departamento de Desarrollo Organizacional de la Dirección General de Planificación del Trabajo, todos los procesos y procedimientos que se desarrollan en las Direcciones, Departamentos y unidades u órganos adscritos; tanto de aquellos que se encuentran documentados y vigentes, como los que se hallan en proceso de documentación para su debido control y validación. Esto debe realizarse una vez al año para el debido control y actualización del listado maestro; los mismos serán enviados en Digital (una copia en formato pdf y otra en Word).

La Dirección General de Planificación manejará el “**Listado Maestro de Documentos y Registros, Código ESGC.08.1-FLMDR**”; y se encargará de actualizarlo cada vez que haya un cambio en algún manual de procedimientos del MTSS.

El cuadro de Control de Edición se debe utilizar para enviar a la DGPT, la información correspondiente a los procedimientos por Departamento (ver Anexo 5). Este será enviado vía digital por correo con copia al jefe y a la Dirección encargada.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGP-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 52 de 59

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

MIDEPLAN (2009) Guía de manuales administrativos. San José, Costa Rica.

MIDEPLAN (2009) Guía para el levantamiento de procesos. San José, Costa Rica.

MIDEPLAN (2009) Guía para la elaboración de diagramas de flujo. San José, Costa Rica.

Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. Oficialía Mayor Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto. México, DF. Dirección de Organización disponible en la siguiente dirección electrónica:
http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf.

Calidad ISO 9001. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000. Como elaborar un flujograma. Disponible en el sitio electrónico:
<http://iso9001calidad.com/como-elaborar-un-flujograma-136.html>

 <p>MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</p>	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGP-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 53 de 59

ANEXOS

Anexo 1

Mapa de Procesos del MTSS



 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGP-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 54 de 59

Anexo 2
Guía de códigos Unidades Administrativas

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social Guía para generar código a las dependencias administrativas del MTSS-Costa Rica			
Dirección	Sigla	Departamento	Código
01 Despacho Ministerial	DMT		01.0
02 Despachos Viceministeriales	DVI		02.0
03 Consejo Superior de Trabajo	CST		03.0
04 Consejo de Intermediación de Empleo	CIE		04.0
05 Dirección General de Auditoría	DGA	0 Dirección de Auditoría	05.0
		1 Dpto. Auditoría DESAF-FODESAF	05.1
		2 Dpto. Auditoría MTSS	05.2
		3 Dpto. Auditoría Transferencias y Órganos Adscritos	05.3
		4 Dpto. Auditoría Seguimiento de recomendaciones	05.4
06 Unidad de Género	UEG	0 Dirección de Género	06.0
07 Dirección de Asuntos Jurídicos	DAJ	0 Dirección de Asuntos Jurídicos	07.0
		1 Dpto. Asuntos Internacionales	07.1
		2 Dpto. Asesoría Externa y Reglamento	07.2
		3 Dpto. Asesoría Interna y Resoluciones	07.3
08 Dirección General de Planificación del Trabajo	DGP T	0 Dirección General de Planificación	08.0
		1 Dpto. Desarrollo Organizacional	08.1
		2 Dpto. Asesoría del Control Interno	08.2
		3 Dpto. Invest. del Mercado Laboral	08.3
09 Dirección Nacional de Inspección de Trabajo	DNI	0 Dirección Nacional de Inspección	09.0
		1 Dpto. Unidad de Gestión	09.1
		2 Dpto. Asesoría Legal	09.2
		3 Direcciones Regionales	09.3
10 Dirección Nacional de Empleo	DNE	0 Dirección Nacional de Empleo	10.0
		1 Dpto. Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo	10.1

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo		Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales		Código: G-01
			Página: 55 de 59

		2 Dpto. Migraciones Laborales	10.2
		3 Dpto. Generación de Empleo	10.3
11 Dirección de Asuntos Laborales	DAL	0 Dirección de Asuntos Laborales	11.0
		1 Dpto. de Relaciones de Trabajo	11.1
		2 Dpto. Organizaciones Sociales	11.2
		3 Dpto. Evaluación y Análisis	11.3
		4 Dpto. Coordinación Técnica	11.4
12 Dirección Nacional de Seguridad Social	DNS S	0 Dirección de Seguridad Social	12.0
		1 Dpto. Protección Especial al Trabajador	12.1
		2 Dpto. Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad	12.2
		3 Dpto. Recreación Laboral	12.3
13 Dirección Nacional de Pensiones	DNP	0 Dirección Nacional de Pensiones	13.0
		1 Dpto. Asesoría Legal	13.1
		2 Dpto. Asesoría Económica Actuarial	13.2
		3 Dpto. Declaración de Derechos	13.3
		4 Dpto. Gestión de Pagos	13.4
		5 Dpto. Investigación y Desarrollo	13.5
		6 Dpto. Gestión de la Información	13.6
14 Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	DES AF	0 Dirección DESAF	14.0
		1 Dpto. Asesoría legal	14.1
		2 Dpto. Gestión	14.2
		3 Dpto. Presupuesto	14.3
		4 Dpto. Gestión de Cobro	14.4
		5 Dpto. Evaluación. Control y Seguimiento	14.5
15 Dirección de la Economía Social Solidaria	DES	0 Dirección Economía Social Solidaria y Movilidad Social	15.0
		4 Dpto. PRONAMYPE y Movilidad Social	15.1
16 Contraloría de Servicios	CS	0 Dirección de Contraloría de Servicios	16.0
17 Unidad Asesora de Prensa	PRE	0 Dirección de Prensa	17.0
18 Dirección General Administrativa	DGA F	0 Dirección Administrativa	18.0
		1 Dpto. de Gestión Institucional de Recursos Humanos	18.1
		2 Dpto. de Servicios Generales	18.2
		3 Dpto. de Proveeduría	18.3
		4 Dpto. Archivo Central	18.4

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 56 de 59

		5 Dpto. de Tecnologías de Información y Comunicación	18.5
		6. Oficina Institucional de Salud Ocupacional	18.6
19 Dirección Financiera	DF	0 Dirección Financiera	19.0
		1 Dpto. Presupuesto	19.1
		2 Dpto. Tesorería	19.2
		3 Dpto. Contabilidad	19.3
		4 Dpto. Transferencias	19.4
20 Tribunal Adm. de la Seg. Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.	TPJ	1 Administrativo de Seguridad Social	20.1
21 Consejo Nacional de Salarios	CNS	1 Dpto. Salarios Mínimos	21.1
22 Consejo de Salud Ocupacional	CSO	1 Dpto. Medicina, Seguridad e Higiene y Ocupacional	22.1

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 57 de 59

Anexo 3

Guía de Referencia para Código por tipo de documento

Tipo de documento	Código
Manual de Procedimientos	MPRO
Proceso	PR
Procedimientos	P
Fichas técnicas	FT
Instructivos de trabajo, protocolos: Orientan a los funcionarios sobre la forma detallada y específica de adelantar una actividad que se encuentra involucrada en los procedimientos.	I
Registros	RG

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional del Trabajo	Código: DGPT-08.1
	Guía Técnica para el levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales	Código: G-01
		Página: 58 de 59

Anexo 4

Matriz de Modificación de Procesos y Procedimientos

Matriz de Modificación de Procesos y Procedimientos			
	Dirección: Nombre de la Dirección		Elaborado por: Nombre
	Departamento: Nombre del Departamento		Fecha de envío: Día / Mes / Año
Proceso	Nombre del Procedimiento	Código	Motivo de la actualización (observaciones)

