Procedimientos

Monitoreo y Control
Ing. Douglas Ureña Cubillo
Noviembre-2020

DIGECA
Dirección de Gestión de Calidad Ambiental

Contenido

- Definición
- Contextualización
- Importancia
- Pasos para formular un procedimiento
- Sugerencia de plantilla
- Diagrama de flujo

Definición

Especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.

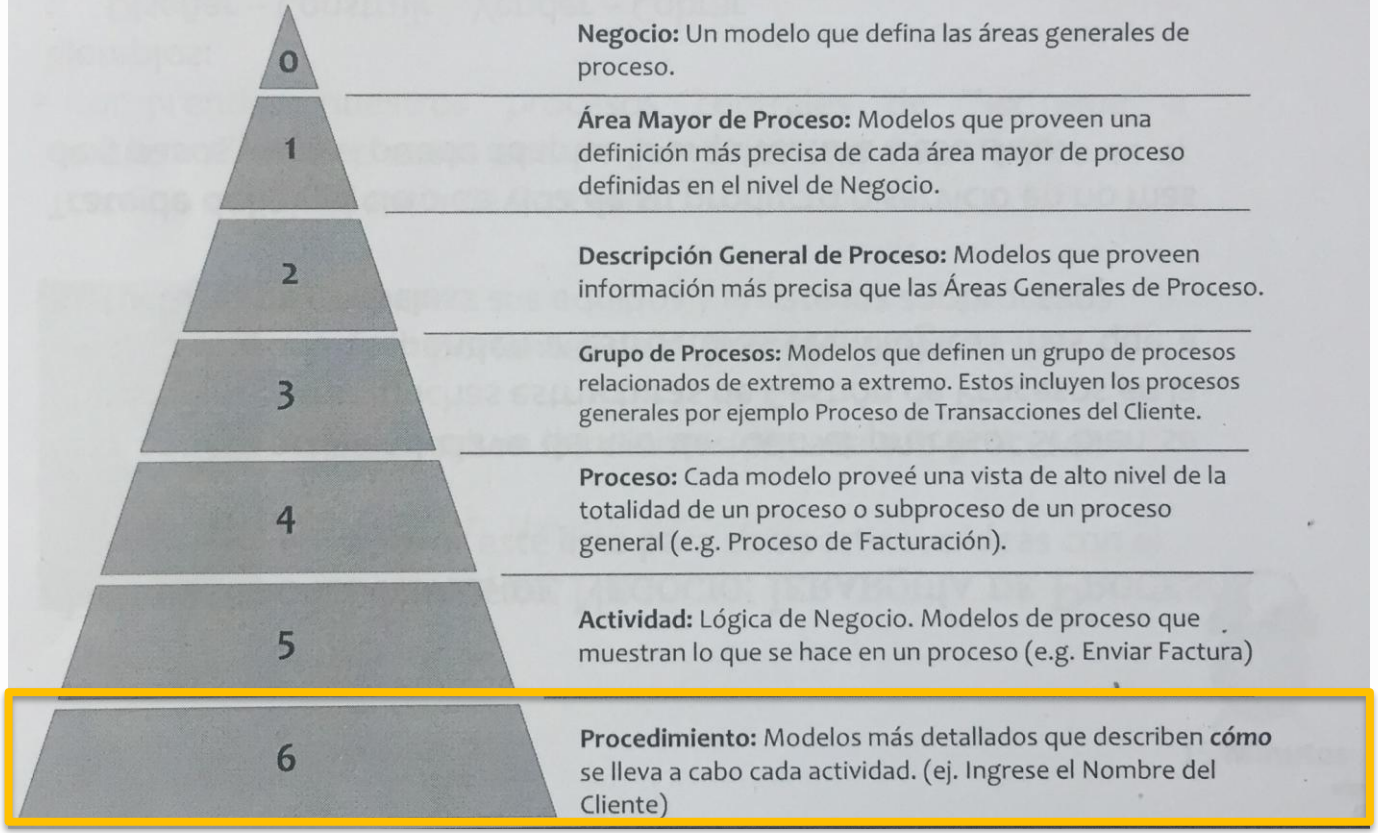
Ejemplos:

1. Elaboración e implementación de PGAI en la institución
2. Procedimiento para el registro de consumo de combustibles
3. Elaboración del Inventario GEI

Referencia: **Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización.** Ing. María Eugenia Vivanco. Revista Universidad y Sociedad. vol.9 no.3 Cienfuegos jul.-set. 2017. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

Contextualización

Definiendo la Arquitectura de un Proceso: Jerarquía



Negocio: Un modelo que defina las áreas generales de proceso.

Área Mayor de Proceso: Modelos que proveen una definición más precisa de cada área mayor de proceso definidas en el nivel de Negocio.

Descripción General de Proceso: Modelos que proveen información más precisa que las Áreas Generales de Proceso.

Grupo de Procesos: Modelos que definen un grupo de procesos relacionados de extremo a extremo. Estos incluyen los procesos generales por ejemplo Proceso de Transacciones del Cliente.

Proceso: Cada modelo proveé una vista de alto nivel de la totalidad de un proceso o subproceso de un proceso general (e.g. Proceso de Facturación).

Actividad: Lógica de Negocio. Modelos de proceso que muestran lo que se hace en un proceso (e.g. Enviar Factura)

Procedimiento: Modelos más detallados que describen ***cómo*** se lleva a cabo cada actividad. (ej. Ingrese el Nombre del Cliente)

Manual de procedimientos

Referencia: **Taller BPM** PXS School of Excellence Copyriight © Nichols Quality Associates-January 2011 All rights reserved

Importancia del establecimiento de procedimientos

1. Efectividad y eficiencia de operaciones
2. Confiabilidad de la información
3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables
4. Responde al control interno de la organización, establecen los controles administrativos
5. Contribuyen a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo

Importancia del establecimiento de procedimientos

6. Estandarizan los métodos de trabajo
7. Permiten conocer la ubicación de los documentos. Lugar físico en donde se encuentran los documentos que acompañan a las actividades, éste puede ser: archivero, computadora, escritorio, entre otras
8. La información que maneja es formal; es decir, información autorizada
9. Delimitan las funciones y responsabilidades del personal
10. Son documentos de consulta permanente que sirven de apoyo para la mejora continua de las actividades

Importancia del establecimiento de procedimientos

11 Facilitan la toma de decisiones

12 Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos

13 Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones

14 Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso

Pasos para el establecimiento de un procedimiento

1. Definir un grupo de trabajo para redactarlo

2. Involucrar a todo el personal dentro de la organización a la que le compete el tema

3. Es necesario nombrar a un coordinador quien dirigirá la redacción

Pasos para el establecimiento de un procedimiento

Elaboración de un borrador

2.

El coordinador del grupo junto con el personal involucrado desarrollan una versión “0” del procedimiento

Lanzamiento

3.

El borrador se distribuye a todas las personas afectadas por el mismo para que puedan sugerir modificaciones que mejoren la comprensión del procedimiento

Pasos para el establecimiento de un procedimiento

4.

Aprobación

El documento debe ser aprobado por la persona responsable previamente asignada. Normalmente se designa a la Dirección

5.

Distribución

Una vez aprobado, el documento debe ser distribuido de forma controlada a las personas o departamentos implicados, conservando un registro de su distribución

Pasos para el establecimiento de un procedimiento

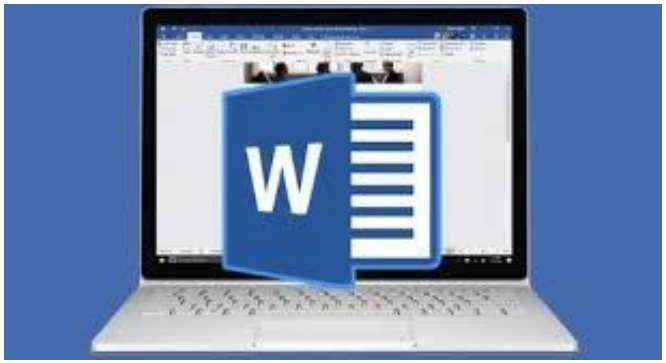
6. **Revisión**

La revisión del procedimiento puede ser puesta en marcha tanto a solicitud de un empleado como de un cliente, para mejorar algún aspecto de los mismos

7. **Programación de una reunión anualmente**

Como principio de mejora continua, es importante que el grupo que realizó en un principio el procedimiento se reúna anualmente para insertar modificaciones de mejora

Plantilla de un procedimiento



Sugerencia de plantilla.docx

Diagrama de flujo: Simbología

Elemento	Definición	Símbolo
Inicio	Indica el Inicio de un proceso	
Fin	Indica el fin del proceso, sin importar que existan más caminos por donde el flujo pueda continuar.	
Actividad	Indica acción, es la actividad que se realiza dentro del proceso.	
Subproceso	Indica que existen un grupo de actividades que generan un producto/servicio intermedio	
Decisión exclusiva	Este símbolo indica decisión, puede tomarse uno u otro camino pero no los dos al mismo tiempo.	

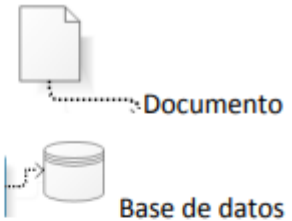
Referencia: símbolos empleados en BPMN Bizagi

Diagrama de flujo: Simbología

Compuerta inclusiva	Se utiliza cuando en un punto se activan uno o más caminos. o para sincronizar caminos activados previamente por una compuerta inclusiva usada como punto de divergencia.	
Compuerta Paralela	Se utiliza cuando dos o más actividades se deben realizar en forma paralela.	
Evento de Mensaje	Indica que un mensaje puede ser enviado o recibido. Si el evento de mensaje es de recepción, indica que el proceso no continúa hasta que el mensaje sea recibido.	Envía Recibe
Evento de temporización	Indica una espera dentro del proceso. Este tipo de evento puede utilizarse dentro del flujo de secuencia indicando una espera entre las actividades.	
Evento de Enlace	Este evento permite conectar dos secciones del proceso si se encuentran muy separadas,	Envía al evento Ingresa el evento

Referencia: símbolos empleados en BPMN Bizagi

Diagrama de flujo: Simbología

Artefactos	Permite mostrar la información que una actividad necesita, como las entradas y las salidas, representa los documentos, información y otros objetos que son usados o actualizados durante el proceso. Se asocian a los otros símbolos mediante una línea punteada.	
Línea de secuencia de flujo	Conecta una actividad a otra.	
Línea de mensaje	Representan la interacción entre varios procesos o pools.	
Piscina (pool)	Actúa como contenedor de un proceso. El nombre del pool debe ser el nombre del proceso.	
Carril (lane)	Son subdivisiones del Pool. Representan los diferentes participantes al interior de una organización. El nombre de cada carril debe ser el nombre de los diferentes actores que ejecuten el proceso.	

Referencia: símbolos empleados en BPMN Bizagi