

Dirección General de Planeación
Dirección de Gestión de la Calidad

Guía para la documentación de procesos y procedimientos

Actualización: 25 de abril de 2025

Versión: 1

Contenido

1. Presentación.....	3
2. Objetivo	4
3. Glosario de términos y definiciones.....	5
4. Siglas.....	8
5. Marco Normativo-Administrativo.....	9
6. Lineamientos Generales.....	12
7. Lineamientos específicos.....	13
7.1 Manual de Procesos y procedimientos	13
7.2 Objetivo.....	14
7.2.1 Objetivos específicos:.....	14
7.3 Elaboración o actualización.....	14
8. Fases para la documentación de procesos y procedimientos	17
8.1 Fase 1 Análisis e Identificación	17
8.1.1 Análisis	17
8.1.2 Determinación para documentar un proceso o un procedimiento.....	18
8.1.3 Identificación.....	18
8.2 Fase 2 Diseño	19
8.2.1 Recopilación de información.....	20
8.2.2 Sistematización de procesos.....	21
8.2.3 Manuales de procesos y procedimientos	21
8.3 Fase 3 Validación	22
8.4 Fase 4 Implementación.....	23
8.5 Fase 5 Verificación y medición	24
8.6 Fase 6 Mejora y simplificación.....	25
9. Referencias.....	26

1. Presentación

La Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, a través de la Dirección de Gestión de la Calidad, reconoce la necesidad de contar con herramientas de gestión y administración que aseguren una ejecución eficiente de las actividades operativas en las unidades académicas y dependencias. Con este propósito, se ha elaborado la presente guía, acompañada de herramientas de apoyo que permitan estandarizar la operatividad, así como su contenido, requisitos y características.

Este documento establece las consideraciones generales para el desarrollo de los trabajos de Sistematización de Procesos y la elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos, los cuales son instrumentos clave para documentar la gestión académica y administrativa. La guía detalla la estructura, información y organización necesaria para describir de manera clara las actividades y tareas que se realizan dentro de la institución. Se presenta una secuencia de trabajo compuesta por seis fases definidas, además de criterios y elementos estandarizados que permiten dar cumplimiento a los requerimientos del Sistema Integral de Gestión Institucional (SIGI) en materia de calidad, medio ambiente y responsabilidad social.

El uso de estas herramientas facilita a las unidades académicas y dependencias una mejor comprensión de su operatividad, de acuerdo con sus atribuciones y funciones. Asimismo, permite establecer, definir y estandarizar sus procesos y procedimientos de gestión, contribuyendo al logro de sus objetivos y metas institucionales. Todo ello en apego a la normativa vigente institucional, estatal, nacional e internacional, con un enfoque de responsabilidad ambiental y social. Además, esta guía representa un punto de partida para otras estrategias impulsadas por la Dirección de Gestión de la Calidad.

2. Objetivo

Establecer formalmente una administración central para la documentación de los procesos y procedimientos de la gestión institucional de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo mediante la presente guía desarrollada por la Dirección de Gestión de la Calidad bajo estándares internacionales, la cual, contiene las consideraciones generales, bases, requerimientos y elementos necesarios para la Sistematización de Procesos y elaboración de Manuales de Procesos y Procedimientos que permitan estandarizar las actividades y tareas que se desempeñan para el logro de metas y objetivos alineados a la planeación, el desarrollo institucional y con ello, contribuir al cumplimiento de la misión y visión.



3. Glosario de términos y definiciones

Actividad: Es el conjunto de tareas que se llevan a cabo para cumplir con un proceso.

Administración central: Es una dependencia que define y coordina un proceso específico y estandarizado que desarrollan las unidades periféricas o áreas ubicadas en las escuelas, escuelas superiores e institutos o las dependencias usuarias en la institución.

As Is (por su traducción en inglés “como está”): Se trata de la versión del estado actual de un diagrama del proceso.

Centro de Costos: Unidad académica o dependencia a la cual se le ha asignado un presupuesto.

Centro de costos padre: Unidad académica o dependencia inmediata superior de otro centro de costos.

Control interno: Proceso efectuado por el Honorable Consejo Universitario, el Rector, los Órganos Colegiados y los demás funcionarios y trabajadores universitarios, con objeto de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales y la salvaguarda de su patrimonio, así como para prevenir la corrupción.

Dependencia: Es una unidad administrativa o de gestión, perteneciente a la UAEH.

Diagrama del proceso: Es una herramienta que se utiliza para representar visualmente el flujo de trabajo, los pasos y unidades orgánicas que intervienen en los procesos de la institución.

Eficacia: Capacidad de realizar las actividades y lograr los objetivos planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enlace de Calidad: Persona designada para atender y difundir entre su organización los requisitos relacionados con la DGC.

Estandarizar: Es la acción igualar u homogenizar algo.

Funciones: Son los deberes asignados a las unidades orgánicas que tienen origen en las atribuciones para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la institución.

Gestión: Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos) de la institución para alcanzar los objetivos planteados.

Macroproceso institucional: Conjunto de procesos afines de gran alcance institucional.

Manual de Organización: El manual de organización es un documento administrativo de gestión institucional que representa de manera sistémica elementos como la misión y visión, los antecedentes, el marco normativo-administrativo y atribuciones, la estructura orgánica y organigrama, los objetivos y las funciones de cada área o unidad orgánica.

Manual de Procesos y Procedimientos: Es un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procesos y procedimientos precisos con un objetivo común, describe en su secuencia lógica las actividades y tareas que compone a cada uno.

Mejora continua: Ciclo de actividades recurrentes para mejora del desempeño de la institución mediante el proceso administrativo.

Normativa Institucional: Conjunto de leyes, estatutos, reglamentos, códigos, contratos colectivos, política, protocolos, lineamientos y normas oficiales propias de la UAEH.

Operatividad: Se refiere a los procesos y procedimientos de una unidad académica o dependencia.

Parte interesada: Dependencia o unidad orgánica que puede participar o verse afectada por una decisión o actividad de un proceso.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Responsabilidad ambiental: Responsabilidad jurídica que recae sobre los operadores económicos por la que queda constituida en la obligación de prevenir, evitar y reparar los daños ambientales.

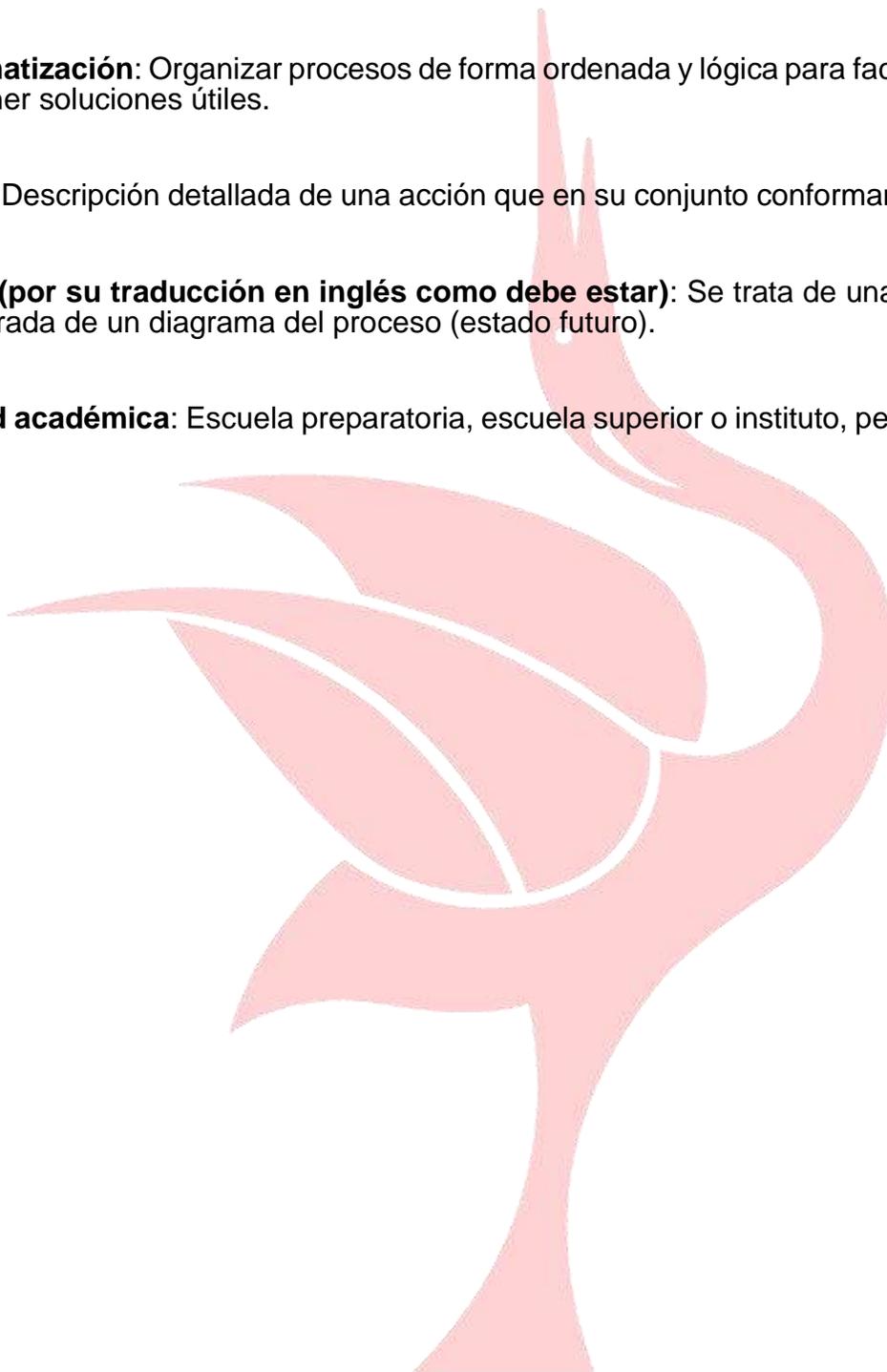
Responsabilidad social: Apoyo, generalmente económico, dispensado por parte de las empresas a causas y organizaciones de interés general con el objetivo de mejorar la imagen de las primeras.

Sistematización: Organizar procesos de forma ordenada y lógica para facilitar su análisis y obtener soluciones útiles.

Tarea: Descripción detallada de una acción que en su conjunto conforman una actividad.

To Be (por su traducción en inglés como debe estar): Se trata de una versión nueva o mejorada de un diagrama del proceso (estado futuro).

Unidad académica: Escuela preparatoria, escuela superior o instituto, perteneciente a la UAEH.



4. Siglas

DGC: Dirección de Gestión de la Calidad.

DGJ: Dirección General Jurídica.

DGP: Dirección General de Planeación.

DPP: Descripción y Perfil de Puestos.

DTWyW: Dirección de Tecnologías Web y Webometría.

HCU: Honorable Consejo Universitario.

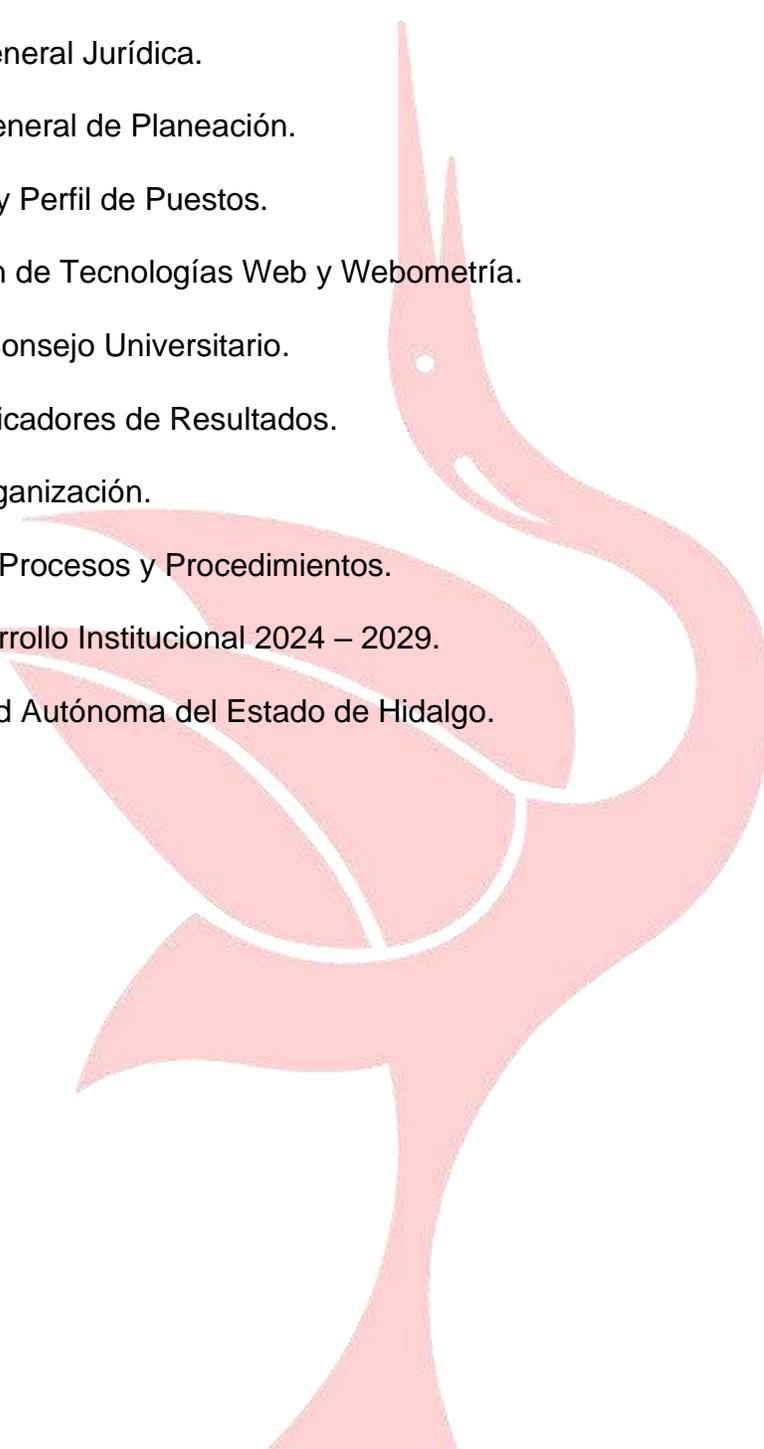
MIR: Matriz de Indicadores de Resultados.

MO: Manual de organización.

MPyP: Manual de Procesos y Procedimientos.

PDI: Plan de Desarrollo Institucional 2024 – 2029.

UAEH: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.



5. Marco Normativo-Administrativo

Ley General de Educación Superior

Título Primero, Del derecho a la educación superior

Capítulo II, De los criterios, fines y políticas

Artículo 8 La educación superior se orientará conforme a los criterios siguientes:

Fracción XV. El respeto a las instituciones de educación superior a las que la ley otorga la capacidad de **adoptar su organización administrativa y académica**, las cuales se regirán por su normatividad interna y, en lo conducente, por las disposiciones de la presente Ley;

Título Cuarto, De las acciones, concurrencia y competencias del Estado

Capítulo II, De la distribución de competencias

Artículo 47 Corresponden de manera exclusiva a la autoridad educativa federal las atribuciones siguientes:

Fracción I. Establecer las **bases para la organización**, colaboración, coordinación y desarrollo de la educación superior;

Ley Orgánica de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Título primero De su naturaleza, fines y atribuciones

Capítulo 2 De sus fines

Artículo 3 La Universidad tienen por fines:

Fracción VI. La promoción de la calidad y excelencia: Realizar todas sus actividades de planeación, operación y gestión, académicas y administrativas, con la mayor calidad, susceptible de ser evaluada y comparada con indicadores de excelencia globales, procurando un desarrollo óptimo de la institución que le permita establecerse y conservar su posición entre las mejores instituciones universitarias del mundo.

Título primero De su naturaleza, fines y atribuciones

Capítulo III De sus atribuciones

Artículo 4 La Universidad tiene las siguientes atribuciones:

Fracción XVII. **Operar eficientemente su sistema de control de gestión** basado en indicadores que propicien evaluar permanentemente las acciones universitarias a través de mecanismos de rendición de cuentas, y que permitan calificar la transparencia, la racionalidad, la creatividad, la relevancia, la equidad, la calidad, la eficiencia, la eficacia y la pertinencia de los trabajos académicos, técnicos y administrativos en función de lo establecido en la planeación institucional y en comparación con los de otras instituciones similares de reconocida calidad mundial;

Estatuto General de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Capítulo III

De las dependencias de apoyo a la Rectoría

Sección Segunda

De la Dirección General de Planeación

Artículo 102. Corresponde a la Dirección General de Planeación:

Fracción XII. Coordinar con las escuelas, escuelas superiores e institutos y dependencias universitarias los procesos de certificación de la calidad de la gestión.

Fracción XIII. Coordinar la elaboración y la actualización de los manuales de organización y procedimientos de la estructura organizacional.

Plan de Desarrollo Institucional 2024-2029

Capítulo V: Estrategia universitaria

5.3 Retos universitarios

Gestión Universitaria

- Certificación de procesos institucionales. Las funciones sustantivas y adjetiva, deberán contar con la certificación de sus procesos estratégicos.

5.4 Políticas institucionales

5.4.5 Gestión Universitaria

6. Las dependencias universitarias deberán estandarizar sus procesos, para su correspondiente certificación.

5.5 Objetivos, estrategias e indicadores

4. Programa Rector de Vinculación e Internacionalización

Objetivos estratégicos

4.4. Promover la internacionalización de la gestión administrativa, mediante la actualización de los procesos, sistemas de gestión, técnicas y estrategias administrativas de las diferentes dependencias de la institución, para el desarrollo internacional.

Indicadores

6. Índice de la internacionalización de la gestión administrativa.

5. Programa Rector de Gestión Universitaria

Estrategias

5.1.3. Estandarizar la estructura organizacional y los procesos estratégicos, con la finalidad de eficientar la gestión académica y administrativa

7.2 Metodología del Marco Lógico (MML)

7.2.1 Matriz de Indicadores de Resultados (MIR)

Gestión Universitaria

Actividad 1.3	Estandarizar la estructura organizacional y los procesos estratégicos, con la finalidad de eficientar la gestión académica y administrativa.	Porcentaje de procesos estratégicos certificados.	Resultados de encuestas de satisfacción y calidad del servicio. Certificación de los procesos.	Conocer y operar los procesos y procedimientos apegados a la normativa interna y externa aplicable.
----------------------	--	---	---	---

Tabla 1. MIR Dirección de Gestión de la Calidad

Fuente: Plan de Desarrollo Institucional 2024-2029 UA EH

6. Lineamientos Generales

- La identificación de los procesos debe tener un impacto institucional.
- Los procesos y procedimientos deben de estar alineados a la estructura organizacional.
- Es responsabilidad de las dependencias garantizar que todas las partes interesadas cumplan adecuadamente su participación en el proceso.
- Los procesos deben ser validados por el centro de costos padre o la unidad jerárquica superior.
- La DGC debe estandarizar un proceso para la elaboración o actualización de los manuales de procesos y procedimientos.
- Las unidades académicas y dependencias deben contar con un manual de procesos y procedimientos actualizado que permita la correcta ejecución de sus actividades y tareas.
- La diagramación de los procesos es responsabilidad de la DGC.
- Las unidades académicas que definan procesos específicos de acuerdo a su perfil, deben justificarlo.
- La documentación de los procesos y procedimientos debe realizarse de acuerdo con la razón de ser de cada dependencia alineada a las disposiciones legales establecidas en la legislación universitaria y normatividad externa a la UAEH.
- Los “Procesos Estratégicos” son los únicos elementos que deben ser considerados como alcance para la certificación de la gestión.
- La documentación de procesos estratégicos y de apoyo de la UAEH debe realizarse con base en la metodología para la documentación de procesos y procedimientos de la UAEH establecida por la DGC.
- Los manuales de procesos y procedimientos de las unidades académicas y dependencias deben ser autorizados por su centro de costos padre o unidad jerárquica superior.
- La documentación de los procesos y procedimientos debe realizarse entre los responsables directos y el enlace de calidad.
- Las unidades académicas ejecutarán los procesos establecidos por las administraciones centrales, quienes fungirán como usuarios para el desarrollo de los procesos de la gestión académica y administrativa.
- Derivado de las disposiciones normativas vigentes aplicables (internas y externas) los manuales de procesos y procedimientos deben ser publicados en los microsítios de cada unidad académica y dependencia según corresponda.
- La principal función de la DGC es dar apoyo en la documentación y ordenamiento de la información.

7. Lineamientos específicos

7.1 Manual de Procesos y procedimientos

El manual de procesos y procedimientos (MPyP) es un documento que organiza y describe paso a paso las actividades y tareas que debe seguir una institución o dependencia para cumplir sus funciones de manera eficiente, ordenada y coherente. Sirve como una guía operativa para el personal, ya que define qué se hace, cómo se hace, quién lo hace y con qué recursos, asegurando así la uniformidad en el trabajo diario, el cumplimiento de normas y la mejora continua.

El manual de procesos y procedimientos permite:

- Estandarizar las actividades dentro de una organización, asegurando que todos sigan el mismo camino para lograr los objetivos.
- Mejorar la eficiencia y productividad, al reducir errores, duplicidades y tiempos innecesarios en la ejecución de tareas.
- Facilitar la capacitación y el entrenamiento de nuevo personal, proporcionando una guía clara y documentada sobre cómo se hacen las cosas.
- Asegurar el cumplimiento de las actividades con base en las leyes, reglamentos y políticas institucionales.
- Fortalecer la calidad del servicio o producto.
- Brindar trazabilidad y transparencia en caso de auditorías o revisiones.
- Fortalecer la mejora continua al identificar áreas de oportunidad para optimizar los procesos.
- Respalda la toma de decisiones, proporcionando una base objetiva y documentada de cómo se opera en cada unidad académica o dependencia.
- Dar cumplimiento al Plan de Desarrollo Institucional 2024-2029.

7.2 Objetivo

Contar con una herramienta que garantice la eficacia y eficiencia en la ejecución y desarrollo de los diferentes procesos y procedimientos internos desarrollados por las unidades académicas y dependencias de acuerdo con sus atribuciones y funciones, mediante la estandarización de actividades y tareas necesarias para cumplir con las metas y objetivos, servir como instrumento de apoyo para el personal, de manera que permita facilitar el conocimiento de las actividades y tareas que deben realizar al interior, así mismo, complementar el desarrollo de los procesos estratégicos cuando exista interacción e interrelación con los mismos.

7.2.1 Objetivos específicos:

- Fortalecer la comunicación, el trabajo colaborativo y la participación de las unidades académicas, dependencias, departamentos y/o áreas en los procesos y procedimientos de la gestión académica y administrativa.
- Generar herramientas que permitan inducir, comunicar y mostrar al personal adscrito y al de nuevo ingreso, su participación y compromiso en el desarrollo y ejecución de las actividades y tareas de la gestión institucional.
- Fomentar una cultura de responsabilidad ambiental y responsabilidad social alineada a la estandarización de la operatividad institucional.
- Fomentar en la institución “el día a día de trabajo con enfoque a procesos” que fortalezca la adecuada toma de decisiones, incremente la eficacia y eficiencia de la operatividad, disminuya los riesgos en la ejecución actividades y tareas.
- Dar cumplimiento a la normatividad institucional, estatal, nacional e internacional vigente y aplicable para facilitar la identificación de limitaciones y obstáculos para lograr las metas y objetivos.

7.3 Elaboración o actualización

Las unidades académicas y dependencias elaborarán o actualizarán su manual de procesos y procedimientos en apego a las especificaciones técnicas establecidas en esta guía.

Los manuales de procesos y procedimientos se actualizarán bajo las siguientes circunstancias:

- Cambios en la normativa institucional (Ley, Estatuto, reglamentos) o disposiciones externas aplicable a la dependencia.

- Requerimientos u observaciones de entes fiscalizadores a través del órgano de control de la UAEH.
- Creación, modificación o supresión de un centro de costos o unidad orgánica interna que atiendan a la modernización o desarrollo institucional.
- Actualización de la estructura orgánica de las unidades académicas o dependencias
- Identificación de oportunidades de mejora de la operatividad

La elaboración o actualización de un manual de procesos y procedimientos se gestiona ante la Dirección General de Planeación, a través del centro de costos padre de la dependencia dueña del manual, mediante la **“Solicitud de actualización de MPyP”** (Figura 1). Esta solicitud será turnada a la Dirección de Gestión de la Calidad para la atención y documentación de sus procesos y procedimientos.



Figura 1. Solicitud de actualización de MPyP

Fuente: elaboración propia. Dirección de Gestión de la Calidad UAEH

En caso de ser creación de un manual de procesos y procedimientos es necesario contar con el manual de organización creado y validado por la instancia correspondiente.

El titular de la unidad académica o dependencia designará a la persona que fungirá como enlace de calidad mediante oficio dirigido a la Dirección de Gestión de la Calidad, y debido a la importancia y responsabilidad que se requiere para la elaboración o actualización, es necesario nombrar a quien posea conocimiento suficiente de su dependencia, de la

normativa que le aplica, relaciones interdependencias y tenga la facultad de tomar decisiones en la materia.

Los procesos y procedimientos deben estar fundamentados en la normativa institucional (Ley Orgánica, Estatuto General, Reglamento Interno) y externa vigente, que le aplique a la unidad académica o dependencia, respetando la estructura orgánica aprobada por el Honorable Consejo Universitario (HCU).

Los procesos y procedimientos deben ser revisados permanentemente, una vez aprobados y publicados; a fin ajustarse y adaptarse a los cambios y mejoras pertinentes que contribuyan al desarrollo institucional.

El Área de Procesos y Procedimientos, perteneciente a la Dirección de Gestión de la Calidad, será la responsable de generar el manual con la información documentada por el enlace de calidad de la unidad académica o dependencia.

El enlace de calidad será el responsable de recabar la información necesaria al interior de sus áreas para la documentación de sus procesos y procedimientos y esta información debe ser validada por el titular.

El manual de procesos y procedimientos lo elaborará o actualizará el Área de Procesos y Procedimientos con base en el “**Formato MPyP**”.

8. Fases para la documentación de procesos y procedimientos

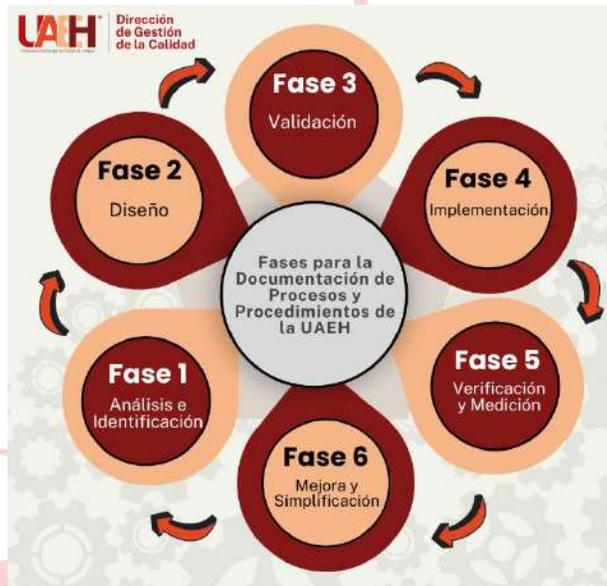


Figura 2. Fases para la documentación de procesos y procedimientos de la UAEH

Fuente: elaboración propia. Dirección de Gestión de la Calidad UAEH

8.1 Fase 1 Análisis e Identificación

8.1.1 Análisis

El punto inicial del análisis tiene que ver con las atribuciones de la dueña de la operatividad que se está analizando como lo son: Ley Orgánica, Estatuto General, Reglamentos o algún otro ordenamiento institucional aplicable, debido a que el origen o razón de ser de cada una está establecido en dichos ordenamientos, así mismo, como referencia para el análisis de las funciones, se utilizará el respectivo Manual de Organización, el cual, debe estar elaborado y/o actualizado de acuerdo con la guía vigente.

Otros elementos a considerar en el análisis son el Modelo Educativo vigente y el Plan de Desarrollo Institucional 2024 -2029, así como normatividad externa aplicable (siempre y cuando afecte a la operatividad que se está analizando). Lo anterior con el propósito de conducir la estandarización de las actividades en materia de gestión, al cumplimiento de las metas y objetivos de la institución, la misión y la visión.

8.1.2 Determinación para documentar un proceso o un procedimiento

Para determinar de qué tipo de operatividad se va a documentar (*Proceso o Procedimiento*), existe el formato **“Fase 1 Identificación del nivel de operatividad institucional UA EH”** para el apoyo en esta identificación, que de forma general contiene características como se muestran en la *figura 3*, el cual consiste en una serie de criterios estandarizados que serán seleccionados a modo de cuestionario y que permitía ponderar la mejor elección con base en los objetivos principales de cada herramienta. Cabe destacar que los resultados de dicha lista de verificación son una recomendación, queda sujeta al acuerdo y elección de ambas partes: la administración central y la dueña de la operatividad en cuestión.

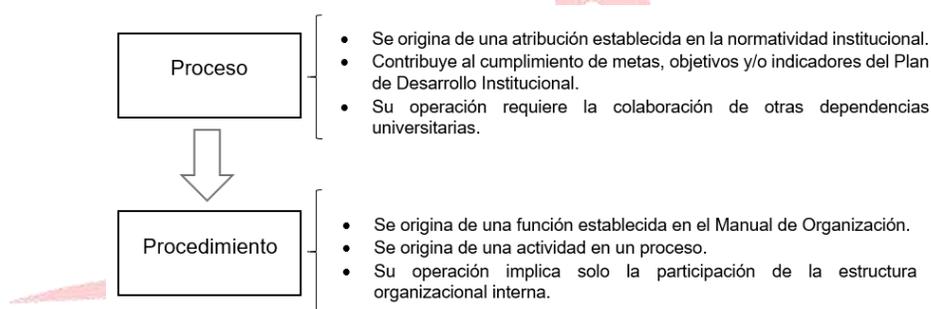


Figura 3. Características generales del nivel de operatividad institucional

Fuente: elaboración propia. Dirección de Gestión de la Calidad UA EH

Nota: El formato **“Fase 1 Identificación del nivel de operatividad institucional UA EH”** pueden consultarse en el micrositio de la Dirección de Gestión de la Calidad, en el apartado *Procesos y Procedimientos*.

8.1.3 Identificación

Una vez hecho el análisis de las atribuciones de la dependencia y la determinación de que lo que se va a documentar es un proceso, se debe realizar el llenado del formato **“Fase 1 Identificación de procesos UA EH”** que de forma general contiene características como se muestran en la *figura 4*, el cual consiste en una serie de criterios estandarizados que permita determinar el origen, documento, artículo y fracción o función (es), nombre propuesto del proceso e indicador del Plan de Desarrollo Institucional.

Nota: Para el llenado del formato **“Fase 1 Identificación de procesos UA EH”**, se dispone del documento **“Instructivo - Identificación de procesos UA EH”** y del **“Video Instructivo - Identificación de procesos UA EH”**, los cuales pueden consultarse en el micrositio de la Dirección de Gestión de la Calidad, en el apartado *Procesos y Procedimientos*.



Dirección General de Planeación
Dirección de Gestión de la Calidad
Fase 1 Identificación de procesos UAEH

Proceso 1		
Origen	Documento	Artículo y Fracción o Función
Elija un elemento.	Elija un elemento.	
Nombre Propuesto del proceso		
Indicador del Plan de Desarrollo Institucional 2024–2029 con el cual se encuentra alineado.		

Figura 4. Formato “Fase 1 Identificación de procesos UAEH”

Fuente: elaboración propia. Dirección de Gestión de la Calidad UAEH

8.2 Fase 2 Diseño

Toda la información relacionada con el desarrollo de los procesos deberá ser documentada, especialmente aquella que permita identificar los principales elementos a estandarizar. Para ello, se ha establecido el uso del formato “**Fase 2 Diseño**”, tanto para procesos como para procedimientos. Estos últimos serán identificados durante la documentación de los procesos, en los casos en que se detecten actividades que requieran un mayor nivel de especificación. La información recopilada se registrará en las figuras 5 y 6, las cuales servirán de base para la generación del manual de procesos y procedimientos.



Dirección General de Planeación
Dirección de Gestión de la Calidad
Fase 2 Diseño de Procesos

NIVEL DE OPERATIVIDAD		NOMBRE PROPUESTO						
PROCESO								
Atributos generales								
Objetivo								
Disparador								
Resultado								
Paso	Actividad (Del cómo a quién Para qué)	¿Quién lo realiza? (Dirección/Departamento/Func.)	¿Qué documentos se utilizan? (Manuals/Actas/Resoluciones)	¿Qué Sistemas TI se utilizan?	Problemática identificada	¿Se mide de alguna forma?	Comentario	
1								
2								
3								

Figura 5. Formato “Fase 2 Diseño Procesos”

Fuente: elaboración propia. Dirección de Gestión de la Calidad UAEH



Dirección General de Planeación
 Dirección de Gestión de la Calidad
Fase 2 Diseño de Procedimientos

NIVEL DE OPERATIVIDAD		NOMBRE PROPUESTO			
PROCEDIMIENTO					
Objetivo					
Alcance					
Responsable de la ejecución					
Resultado					
Requerimientos para la ejecución (documentos, sistemas TI, entre otros)					
Periodicidad					
Origen					
Paso	Tarea (Qué-Cómo-A quién-Para qué)	¿Quién lo realiza? (División/Departamento/Área)	¿Qué documentos se utilizan? (entidad, calidad, normatividad)	¿Qué Sistemas TI se utilizan?	Comentario
1					
2					
3					

Figura 6. Formato “Fase 2 Diseño Procedimientos”

Fuente: elaboración propia. Dirección de Gestión de la Calidad UAEH

Nota: Para el llenado de los formatos “Fase 2 Diseño Procesos” y “Fase 2 Diseño Procedimientos” se cuenta con los documentos “Instructivo – Procesos”, “Instructivo – Procedimientos”, así como con los videos “Video Instructivo – Diseño de Procesos” y “Video Instructivo – Diseño de Procedimientos”, los cuales están disponibles en el microsítio de la Dirección de Gestión de la Calidad, en el apartado **Procesos y Procedimientos**.

8.2.1 Recopilación de información

Los enlaces de calidad serán los responsables de recopilar la información de primera instancia, con ayuda del Formato “Fase 2 Diseño Procesos” figura 5 y mediante entrevistas al personal dueño de la operatividad serán los responsables de obtener esta información lo más detallada posible para su posterior diseño por la DGC.

Existen técnicas y/o herramientas para levantar y procesar la información una vez definido el objetivo de donde se va a obtener por medio de distintas fuentes (medio del cual procede la información) y que satisfacen las necesidades de conocimiento de una situación o problema presentado; a través de éstas, el enlace se relaciona con los participantes para obtener la información necesaria que le permita alcanzar los objetivos planteados en la recopilación. Como siguiente punto del diseño, se recomiendan las siguientes técnicas y/o herramientas para la obtención de la información:

Investigación documental

Se refiere a la recopilación de la información mediante la revisión de la literatura para detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales de utilidad (oficios, antiguos procesos o procedimientos, normatividad, entre otros) para los propósitos de la investigación, así como los procesos y/o procedimientos que se van a documentar. Entre otros, los objetivos de la investigación documental son:

- Ahorrar tiempo y esfuerzos.

- Facilitar la obtención y selección de datos.
- Fortalecer la sistematización, asimilación, comparación, organización y clasificación de los elementos del conocimiento requerido.
- Acrecentar la asimilación de los conocimientos ya generados.
- Posibilitar que las afirmaciones o conclusiones que se generen puedan ser verificables.
- Reforzar y auxiliar a la memoria.

Entrevista

La entrevista es una situación de interrelación y diálogo donde participa el entrevistador y el entrevistado con el fin de obtener información que, en lugar de hacerlo a través de un documento, se realiza de forma directa, se mantiene un contacto directo entre los involucrados y permite obtener información de forma precisa y rápida.

Observación directa

Con frecuencia se usa esta técnica para profundizar en el conocimiento del proceso o procedimiento, permite examinar e investigar situaciones, hechos, entre otros, que no se puede hacer por otros medios, esto, con el fin de recolectar datos o información para describir lo que se observa, a través de acudir directamente a los lugares de trabajo del personal para verificar y analizar cómo realizan su función donde el observador actúa como espectador de las actividades y tareas llevadas a cabo por una persona para conocer mejor la ejecución de las mismas.

La observación puede emplearse para verificar los resultados de una entrevista, o bien como preparación de esta. También es otra técnica valiosa para recopilar datos que implican relaciones.

8.2.2 Sistematización de procesos

La sistematización de los procesos está compuesta por cuatro modelos principales como apoyo para el desarrollo de los mismos:

- Modelo del Entorno de Trabajo (MET) = Estructura organizacional.
- Mapa de Documentos (MD) = Anexos documentales.
- Mapa de Sistemas de Tecnologías de la Información (MSTI) = Sistemas informáticos.
- Diagramas de Procesos = Representaciones gráficas del flujo actividades.

8.2.3 Manuales de procesos y procedimientos

La documentación de los procesos y procedimientos se realizará a través de los manuales mencionados.

Nota importante: La Dirección de Gestión de la Calidad será la encargada de realizar la representación gráfica de los procesos en el aplicativo informático vigente para estos fines y de manipular el formato oficial para la elaboración del manual de procesos y procedimientos.

8.3 Fase 3 Validación

Una vez diseñados los procesos y procedimientos, elaborados los diagramas correspondientes y desarrollado el manual de procesos y procedimientos, es fundamental validar esta información junto con el periodo de operación antes de avanzar hacia la fase de implementación. En este sentido, la participación de los centros de costos padre o de la unidad jerárquica superior de las dependencias cobra especial relevancia, ya que deben estar informados y alineados con el establecimiento de las nuevas directrices operativas para la gestión de sus respectivas dependencias.

Se utilizará el formato “**Fase 3 Dictamen de validación**” *figura 7* como instrumento de validación, en dicho documento resaltarán los siguientes datos:

- Nombre del proceso o procedimientos.
- Versión.
- Código.
- Temporalidad en la que se operará cada uno.
- Espacio para firma de la administración central.
- Espacio para firma del titular de la dependencia dueña del proceso o procesos.
- Espacio para firma del titular del centro de costos padre o unidad jerárquica superior.

Lo anterior es aplicable para el caso de los procesos estratégicos o de apoyo y sus procedimientos.

DGC/P/V/202X/00X

Asunto: Dictamen de validación

Presente

Con fundamento en el Artículo 102, Fracciones V, VI, XII y XIII del Estatuto General y en cumplimiento a lo establecido en la “Metodología para la documentación de procesos y procedimientos de gestión institucional UA EH”, se emite el presente **dictamen** para darle validez al diseño o diseños de operatividad que se detallan a continuación con el propósito de asegurar el conocimiento de dicha información para su posterior implementación, así mismo, se establecen los periodos para la operación de cada uno.

Tipo de operatividad	Versión	Código	Nombre	Periodo de operación
Proceso	1			Un año a partir de su vigencia
Procedimiento	1			Un año a partir de su vigencia
Procedimiento	1			Un año a partir de su vigencia

_____ (Nombre y firma del titular) Dirección de Gestión de la Calidad Administración Central	_____ (Nombre y firma del titular) Dirección... Dueña de la operatividad	_____ (Nombre y firma del titular) Dirección... Centro de costos padre / Unidad jerárquica superior
--	---	---

Figura 7. Formato “Fase 3 Dictamen de Validación”

Fuente: elaboración propia. Dirección de Gestión de la Calidad UA EH

8.4 Fase 4 Implementación

En esta fase comienza la operación de los procesos y procedimientos de la gestión académica y administrativa validados previamente, es responsabilidad de las dependencias difundir la información a sus partes interesadas e involucrados en la operatividad para notificar y compartir las nuevas líneas de operación correspondiente a cada uno y permita aclarar dudas con dichas partes para lograr un eficaz desempeño de la operatividad en cuestión.

Las dependencias deben implementar los mecanismos que consideren adecuados y necesarios para la difusión de la información, como lo pueden ser sesiones de capacitación, oficios de notificación, presentaciones, simulaciones, entre otros que considere. El objetivo principal es que las partes interesadas cuando su rol es de usuarios, conozcan la operatividad de la que son parte para asegurar la eficacia del servicio en materia de gestión que se está proporcionando.

Por lo anterior, a través del formato “**Fase 4 Implementación**” figura 8, se deben evidenciar las acciones realizadas como parte de la difusión de la nueva operatividad a las partes interesadas.



Dirección de General de Planeación
Dirección de Gestión de la Calidad

Fase 4 Implementación

Evidencias (difusión de la operatividad)

El presente formato se debe utilizar para agregar las evidencias obtenidas de las sesiones de capacitación, oficios de notificación, presentaciones, simulaciones, entre otros que considere pertinentes para difundir sus nuevas líneas de trabajo.

Tipo de operatividad	Versión	Código y nombre
Elija un elemento.	Elija un elemento.	
Unidad Académica o Dependencia		
Partes interesadas presentes		•

I. Descripción general de las acciones tomadas para realizar la difusión.

II. Agregar la evidencia correspondiente (capturas de pantalla, fotografías, imágenes, entre otros).

Figura 8. Formato “Fase 4 Implementación”

Fuente: elaboración propia. Dirección de Gestión de la Calidad UAEH

8.5 Fase 5 Verificación y medición

De acuerdo con los periodos o temporalidades establecidas en la fase de validación para la operación de cada uno de los procesos o procedimientos de la gestión académica y administrativa, deben realizarse verificaciones periódicas del desarrollo de la operatividad en cuestión con el propósito de medir el desempeño en la ejecución de las actividades establecidas.

A través del Formato “**Fase 5 Verificación y Medición**” *figura 9*, se deben evaluar las evidencias obtenidas en la operación de los procesos y procedimientos, consiste en que los enlaces de calidad soliciten evidencia documentada tanto física como digital, para corroborar que la ejecución de las actividades establecidas, su secuencia y orden, quienes son responsables de cada una y su involucramiento, el flujo de información y las demás características, es acorde al diseño de cada proceso y procedimiento.

Para realizar la medición y obtener un valor que represente la eficacia de la operatividad, es importante señalar que se considerará “*Eficaz*” a un proceso o procedimiento que se encuentre arriba del 90% del total de elementos evaluables, los cuales serán variados y dependen de la naturaleza de los ciclos de los procesos y procedimientos.



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
Dirección General de Planeación

Verificación Interna a la Operatividad 202#
Formato para revisión de procesos y procedimientos

Dependencia:

Nombre del Proceso			Fecha de revisión	Fecha	
# Símbolo	Nombre del símbolo	Evidencias presentadas (2 muestras por cada evidencia)	Observaciones	C	NC
¿Se requiere capacitación adicional para los responsables?	Elija un elemento.	Fecha estimada para la próxima revisión			Fecha

Nombre del Procedimiento			Fecha de revisión	Fecha	
# Tarea	Responsable	Evidencias presentadas (2 muestras por cada evidencia)	Observaciones	C	NC
¿Se requiere capacitación adicional para los responsables?	Elija un elemento.	Fecha estimada para la próxima revisión			Fecha

Revisor (a)	Firma

Figura 9. Formato “Fase 5 Verificación y Medición”

Fuente: elaboración propia. Dirección de Gestión de la Calidad UAEH

Nota: Para el llenado del formato “Fase 5 Verificación y Medición” se cuenta con el documento “Instructivo - Verificación y Medición” así como, con el video “Video Instructivo - Verificación y Medición” los cuales están disponibles en el microsítio de la Dirección de Gestión de la Calidad, en el apartado **Procesos y Procedimientos**.

8.6 Fase 6 Mejora y simplificación

Una vez concluida la verificación y medición de los procesos o procedimientos de la dependencia, el Enlace de Calidad deberá identificar posibles áreas de mejora en la operación. En caso de detectar oportunidades de optimización, será necesario enviar la “Solicitud de actualización de MPyP”. *Figura 1*, dirigido a la Dirección General de Planeación, con el fin de solicitar la modificación o actualización del Manual de Procesos y Procedimientos correspondiente.

Posteriormente, se deberá reiniciar el ciclo a partir de la Fase 2: “Diseño”, para incorporar los cambios aprobados y asegurar su adecuada implementación.

9. Referencias

- Asanza Molina, M. I., Miranda Torres, M. M., Ortiz Zambrano, R. M., & Espín Martínez, J. A. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (noviembre 2016). Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Carrasco, J. B. (2001). *Gestión de procesos (Versión resumida)*. Ed. Evolución.
- Cortés, G., & García, S. G. (2003). *Investigación documental* (1.ª ed.). ENBA.
- de Velasco, J. A. P. F. (2004). *Gestión por procesos*. ESIC.
- de Velasco, J. A. P. F. (2012). *Gestión por procesos*. ESIC.
- ISO 9000:2015. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Términos y definiciones*. International Organization for Standardization. Recuperado de <https://www.iso.org/es/standard/45481.html>
- ISO 14001:2015. (2015). *Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso*. International Organization for Standardization. Recuperado de <https://www.iso.org/es/standard/60857.htmliso.org>
- Julián Pérez Porto, & Gardey, A. (2017). Estandarización. *Definición.de*. Recuperado de <https://definicion.de/estandarizacion/>
- Manuales de políticas y procedimientos | ¿Qué son los procedimientos y métodos? (s. f.). Grupo ALBE. Recuperado de <https://www.grupoalbe.com/manuales-de-politicas-y-procedimientos-que-son-los-procedimientos-y-metodos/>
- Porter, M. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.
- Real Academia Española. (s. f.). Cultura. En *Diccionario de la lengua española* (23.ª ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/cultura?m=formnormas-apa.org+1normas-apa.org+1>
- Torres, M. (2000). Métodos de recolección de datos para una investigación (Boletín Electrónico No. 03). Recuperado de https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf
- Westreicher, G. (2020, 21 de septiembre). Método. *Economipedia*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/metodo.html>
- ISO 14001:2015. (2015). *Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso*. International Organization for Standardization. Recuperado de <https://www.iso.org/es/standard/60857.htmliso.org>
- Association of Business Process Management Professionals International. (s. f.). *BPM CBOK 3.0*. Recuperado de https://www.abpmp.org/page/BPM_Profession