

GACETA

del Instituto Tecnológico de Costa Rica

| medio oficial para la publicación de acuerdos y
resoluciones del Instituto Tecnológico de Costa Rica]



Artículo 3. | Definición de Gaceta

Medio oficial de publicación de los acuerdos o resoluciones de la Asamblea Institucional Representativa, el Consejo Institucional, la Rectoría, las Vicerrectorías, las Direcciones de Campus Tecnológicos Locales y Centros Académicos y de otras autoridades institucionales u órganos colegiados, cuyas disposiciones deban ser conocidas por la Comunidad Institucional para lograr eficacia jurídica, o por ser de interés general.

También es el medio oficial de publicación de las consultas a la Comunidad Institucional que deba realizar el Consejo Institucional, derivadas de obligaciones establecidas en el Estatuto Orgánico.

Podrán publicarse acuerdos de orden general tomados por la FEITEC o la FUNDATEC, que deban ser conocidos por la Comunidad Institucional.

| tomado del Reglamento de la Gaceta del Instituto Tecnológico de Costa Rica

| Índice

Oficinal de Planificación Institucional

Guía para la documentación de Procedimientos03

Plantilla para la documentación de Procedimientos27

Guía para la documentación de Procedimientos

De acuerdo a lo establecido en los artículos 17; 21, incisos b) y e); y 23, inciso b), del Reglamento del Sistema Institucional de Gestión de la Calidad, relacionados con la documentación de los procesos y la responsabilidad de la Oficina de Planificación Institucional de facilitar metodologías y herramientas de trabajo, se remiten la Guía para la documentación de procedimientos y su respectiva plantilla

Guía para la documentación de Procedimientos

Tabla de contenido

Presentación.....	5
Objetivo	5
Alcance	5
Términos y definiciones de la guía	6
Estructura del Procedimiento	7
A. Cuadro de identificación.....	7
1. El nombre de la dependencia líder del procedimiento	7
2. Código del procedimiento	8
3. Número de páginas	9
4. Número de versión	9
5. Frecuencia de uso	10
6. Periodo de revisión.....	10
7. Persona encargada de elaborar o actualizar, revisar y aprobar el procedimiento	11
8. Nombre del procedimiento	12
B. Objetivo del procedimiento	12
C. Alcance del procedimiento.....	12
D. Normativa y criterios aplicables.....	13

E.	Términos y definiciones.....	13
F.	Responsables del procedimiento	14
G.	Documentos asociados	15
H.	Requerimientos del procedimiento	15
I.	Materiales, equipos y sistemas de información	16
J.	Fases del Procedimiento	17
1.	Actividades	17
2.	Diagrama de Flujo	19
K.	Control de cambios y revisiones	21
L.	Disposiciones generales de la presentación del documento.....	22
1	Tipografía	22
2	Colores y diseño.....	23
3	Formato de página.....	23
4	Numeración de páginas.....	24
5	Tablas y anexos	24
M.	Anexos.....	24
	Referencias bibliográficas.....	25
	Control de cambios de la Guía	26

Presentación

El establecimiento de procedimientos contribuye a fortalecer la gestión institucional, dado que constituyen un medio para orientar a las personas sobre los métodos, estructura e instrucciones para realizar sus tareas y apoyar el quehacer institucional.

La elaboración de este tipo de instrumentos técnico-administrativos son necesarios para promover la congruencia y coordinación de las acciones de los diferentes niveles jerárquicos, así como, evitar la duplicidad o desagregación innecesaria de funciones y consecuentemente se facilite la prestación de los servicios con los niveles de calidad y efectividad requeridos.

La Oficina de Planificación Institucional, mediante la Unidad Especializada de Control Interno, elaboró la presente Guía Técnica, con el propósito de brindar la orientación necesaria a las personas encargadas de elaborar o actualizar los procedimientos institucionales y de esta manera estandarizar su redacción.

El contenido de la guía comprende el objetivo, alcance, normativa-criterios aplicables, términos-definiciones, responsables, documentos asociados, requerimientos, materiales-equipos-sistemas, fases del procedimiento, control de cambios y anexos.

Objetivo

Proporcionar un instrumento técnico-administrativo para estandarizar la documentación y actualización de los procedimientos en el Tecnológico de Costa Rica (TEC), estableciendo la metodología, estructura y formato que debe seguirse para contribuir a la mejora de la gestión institucional.

Alcance

Es aplicable a todas las instancias del TEC, del Campus Tecnológico Central Cartago, Campus Tecnológicos Locales y Centros Académicos que intervienen en la documentación de los procedimientos institucionales.

Términos y definiciones de la guía

- **Dependencia:** se entenderá de forma genérica como dependencia a las Vicerrectorías, los departamentos de apoyo académico, los departamentos académicos, las escuelas, las oficinas asesoras y asistenciales, de los Campus Tecnológicos Locales y de Centros Académicos.
- **Diagrama de Flujo:** representación gráfica de la secuencia en que se llevan a cabo las actividades que se realizan para un procedimiento determinado.
- **Documentos:** instrumentos que orientan, regulan o describen la ejecución del procedimiento, tales como el propio procedimiento, instructivos, manuales, guías, protocolos u otros de referencia.
- **Entradas:** Recursos o información necesaria para iniciar un proceso.
- **Formatos:** plantillas o modelos previamente definidos que se utilizan para recopilar, ordenar o presentar información durante la ejecución del procedimiento. Una vez completados, los formatos pueden constituirse en registros.
- **Procedimiento:** Un procedimiento es una serie detallada de pasos que deben seguirse para ejecutar una actividad o tarea específica dentro de un proceso o subproceso. Es una guía estructurada que asegura que las actividades se realicen de manera uniforme y eficiente.
- **Registros:** evidencias generadas como resultado de la ejecución del procedimiento, mediante las cuales se deja constancia de las actividades realizadas, decisiones adoptadas o resultados obtenidos. Pueden incluir actas, declaratorias, oficios, correos electrónicos, formularios completados, informes u otros medios de respaldo.
- **Salidas:** Resultados esperados al final de un proceso.
- **Subdependencia:** Se entenderá de forma genérica por subdependencia a las unidades de apoyo, unidades y áreas académicas, independientemente de su ubicación física.
- **Subproceso:** Un subproceso es una división de un proceso más grande. Los subprocesos comprenden actividades específicas dentro de un proceso, y su función es completar tareas particulares que, juntas, contribuyen a la conclusión del proceso principal.

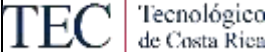
Estructura del Procedimiento

La documentación de cada procedimiento deberá estructurarse con los siguientes apartados.

A. Cuadro de identificación

En esta sección se definen características propias de un procedimiento y se visualizan de la siguiente manera:

Cuadro 1. Cajetín del procedimiento

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA DEPENDENCIA	Código:
		Páginas:
		Versión No.
		Frecuencia de uso:
		Revisar:
Elaborado/Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Procedimiento:		

1. El nombre de la dependencia líder del procedimiento

Se debe indicar el nombre de la dependencia a la cual pertenece el procedimiento, considerando aquella que asume la mayor responsabilidad o carga en su ejecución. En los casos en que intervienen dos o más dependencias, se debe registrar el nombre de la que realiza la mayor cantidad de actividades al ejecutar el procedimiento. Del criterio anterior se exceptúan aquellos procedimientos en los que por razones estratégicas se designe una dependencia distinta como líder del procedimiento.

Se debe considerar que, si en un procedimiento es ejecutado en su mayoría por una Unidad, debe llevar el nombre de la dependencia a la que pertenece la Unidad.

Ejemplo: Un procedimiento correspondiente a la Unidad Especializada de Control Interno debe llevar en su encabezado el nombre de la Oficina de Planificación Institucional.

2. Código del procedimiento

El código del procedimiento se determina de acuerdo con el siguiente formato:

Tipo de Procedimiento – Siglas de la Dependencia – Número de Consecutivo

Tipo de Procedimiento: Los procedimientos se clasificarán entre generales y específicos. Se consideran generales aquellos que sean de utilización institucional o que involucren actividades desarrolladas por más de una dependencia, este tipo utilizará las siglas PG. Se consideran procedimientos específicos aquellos de aplicación en una misma dependencia, este tipo utilizará las siglas PE.

La persona encargada de la elaboración del procedimiento debe identificar el tipo de procedimiento.

Siglas de la Dependencia: se utilizan las siglas correspondientes a la dependencia que lidera el procedimiento.

En el caso de los procedimientos de aplicación general (PG) se utilizan las siglas de la dependencia con mayor responsabilidad en la ejecución del procedimiento, es decir, la dependencia que realiza el mayor número de actividades, se exceptúan aquellos procedimientos en los que por razones estratégicas se designe una dependencia distinta como su líder.

Estas siglas deben utilizarse de manera estándar en la Institución de acuerdo con el Listado de siglas de las dependencias del TEC, definidas por el Centro de Archivo y Comunicaciones, según lo establecido en el Reglamento de Archivo del ITCR para este fin y en coordinación con la Oficina de Planificación Institucional.

Número de Consecutivo: se utilizan números a partir del 01 para diferenciar los procedimientos documentados que pertenecen a una misma dependencia y a un mismo tipo de procedimiento.

Los procedimientos generales y específicos se deben enumerar consecutivamente de forma independiente, aun cuando sean de la misma dependencia, es decir puede existir un procedimiento específico 01, como uno general 01, ejemplo PE-AIR-01 y PG-AIR-01. Ejemplo: Para el procedimiento de transformación de un Centro Académico a Campus Tecnológico el código es: PG-AIR-01

PG = Procedimiento General

AIR= Dependencia a la que pertenece

01 = Número consecutivo en orden de la elaboración de los procedimientos de cada dependencia

Para llevar un orden de esta codificación y no equivocarse en la numeración, cada dependencia debe poner a disposición de las personas que la conforman un listado de los procedimientos con el nombre y código de cada uno para facilitar su identificación de la siguiente forma:

Código	Nombre del Procedimiento
PG-AIR-01	Transformación de un Centro Académico a Campus Tecnológico
PG-AIR-02	Revisión y aprobación de Políticas Generales
PE-AIR-01	Elaboración y aprobación de las actas del Directorio de la AIR

3. Número de páginas

En este apartado se debe contar el número total de páginas que conforma el documento desde la primera hasta la última página sin excepción, por lo que deben contemplarse los anexos que se indiquen.

4. Número de versión

La versión es un número consecutivo que cambia cada vez que se realiza una modificación al procedimiento, cuando se redacta por primera vez se denomina versión

01. En el momento en que se realice algún cambio porque se modificó algo en la normativa que sustenta al procedimiento o una actividad que ya no se realiza de la misma forma, se debe cambiar a 02 y así sucesivamente cada vez que se modifique el procedimiento.

Si el procedimiento fue revisado y no presenta ningún cambio que deba incorporarse, no se modificará el número de versión y se atenderá lo indicado en el apartado de Control de cambios.

5. Frecuencia de uso

En este apartado se consigna la periodicidad con la que se ejecuta el procedimiento, puede ser diaria, semanal, mensual, trimestral, etc., según corresponda.

También existen procedimientos que no tienen una frecuencia definida y que puede indicarse que se realiza “Según solicitud”, ya que se realizan en cualquier momento

del año cuando lo solicitan, pero que no tiene una tendencia detectada.

Ejemplo: El procedimiento para realizar un estudio de cargas de trabajo por parte de la Oficina de Planificación Institucional, el cual ocurre algunas veces al año ante la solicitud de alguna dependencia.

6. Periodo de revisión

En este apartado se indica cada cuanto tiempo el procedimiento debe ser revisado, esto con el fin de mantenerlo actualizado. Se recomienda que esta revisión se lleve a cabo anualmente o previo a la ejecución del procedimiento en aquellos dónde, por reglamentación, el procedimiento se utiliza con una mayor frecuencia.

Ejemplos:

- El procedimiento para presentación de propuestas base o propuestas base conciliadas con mociones de fondo ante la AIR se revisa cada año.
- El procedimiento de revisión, formulación y aprobación de las Políticas Generales se revisa a los 4 años, después de haberse establecido el conjunto de políticas para el quinquenio.

Es importante indicar que, a pesar de la periodicidad establecida para la revisión, esta debe iniciarse en forma inmediata cuando se aprueben ajustes normativos que lo modifiquen.

7. Persona encargada de elaborar o actualizar, revisar y aprobar el procedimiento

En este apartado se colocan los nombres de las personas según como se indica a continuación:

Elaborado/Actualizado por: persona(s) designada(s) para la redacción del procedimiento, dicha persona debe ser conocedora del procedimiento a redactar.

La información consignada en este apartado debe registrarse en el Control de cambios cada vez que se actualice el procedimiento, con el fin de tener registro de las personas involucradas y la fecha original de la elaboración del procedimiento.

En este apartado debe ir el nombre de la (s) persona (s) que redacta (n) el

procedimiento. En los casos, donde se contó con el apoyo de personas estudiantes para la recopilación de información y elaboración de procedimientos, se consigna el nombre de la persona funcionaria a cargo del trabajo de la persona estudiante.

Última revisión por: persona funcionaria de la UECI encargada de revisar el procedimiento desde una perspectiva técnica y bajo el enfoque de estandarización, consignando su firma una vez que el procedimiento es aprobado.

Aprobado por: instancia competente, unipersonal o colegiada, según el ámbito de aplicación del procedimiento y la normativa institucional vigente. La aprobación deberá formalizarse mediante acta, acuerdo, oficio, resolución u otro documento equivalente, tanto en la emisión inicial como en cada actualización del procedimiento.

En este apartado se consignará, cuando corresponda, la firma de la persona titular de la instancia competente y la referencia del documento que acredita la aprobación. Dicha evidencia deberá incorporarse en el apartado de anexos.

8. Nombre del procedimiento

El nombre del procedimiento debe hacer referencia al objetivo que se persigue lograr al ejecutar el procedimiento.

Ejemplo:

Procedimiento: Trámite de modificaciones presupuestarias por parte de la OPI

B. Objetivo del procedimiento

Se redacta el objetivo que persigue el procedimiento de forma tal que cualquier persona que haga uso de este le quede claro su utilidad. El objetivo debe ser concreto y redactado con un verbo en infinitivo. Se recomienda utilizar la Taxonomía de Bloom para la redacción de los infinitivos utilizados en la redacción del objetivo del procedimiento

Ejemplo: Establecer las acciones y actividades necesarias para asesorar y revisar el impacto de las modificaciones presupuestarias en el Plan Anual Operativo.

C. Alcance del procedimiento

En esta sección se indica el tipo de procedimiento (general o específico), quienes lo ejecutan y el alcance operativo, precisando desde qué actividad inicia y con cuál actividad concluye.

Ejemplo: Este procedimiento es de carácter general, ejecutado por la Unidad de Formulación y Evaluación de Planes Institucionales (UFEPI) de la Oficina de Planificación Institucional (OPI) y abarca desde que se recibe el correo de ingreso de una solicitud de modificación hasta que se registran los datos de la modificación en el archivo de control en Excel.

D. Normativa y criterios aplicables

En este apartado se enlistan y enumeran las leyes, reglamentos, disposiciones, lineamientos y criterios aplicables que deben observarse para la ejecución del procedimiento.

Los criterios corresponden a condiciones, parámetros o elementos técnicos que, aunque no estén expresamente regulados en una norma, reglamento u otro documento formal, deben cumplirse para asegurar la correcta ejecución del procedimiento. Su inclusión en este apartado permite identificarlos y asegurar que sean atendidos durante el desarrollo de las actividades.

Siguiendo con el ejemplo del procedimiento para trámite de modificaciones presupuestarias por parte de la OPI, se observa lo siguiente:

Normativa:

1. Ley 8131 de Administración Financiera de la República y Presupuestos Público.
2. Ley General de Control Interno N°8292.
3. Ley de contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública No.8222

Criterios:

1. Toda modificación presupuestaria debe estar vinculada a una o varias metas del Plan Anual Operativo del Programa correspondiente.
2. La modificación presupuestaria debe realizarse a nivel subpartidas, son las subpartidas las que pueden movilizarse entre ellas, entre grupos y entre partidas según la normativa aplicable.

E. Términos y definiciones

En este apartado se deben escribir todos aquellos términos importantes en el desarrollo del procedimiento, que permitan que cualquier persona que lo lea pueda entenderlo.

Se recomienda que estos términos, en primera instancia, estén en concordancia con los términos y definiciones establecidas en el Glosario Institucional, y en caso de requerirse, podrán incluirse ajustes o adiciones e incorporar los que no se encuentren en el Glosario pero que se consideren necesarias para el entendimiento del procedimiento.

Todo término y definición debe ordenarse alfabéticamente y numerarse para facilitar su referencia en el mismo procedimiento.

Ejemplo:

- **Centro Funcional:** Código de identificación del departamento o unidad ejecutora del ITCR, a quien se le asigna un presupuesto para sus actividades y fines específicos.
- **Grupo de modificaciones:** agrupación que se hace de las solicitudes de modificaciones tramitadas, sobre las que se rinde un informe trimestral por parte del Departamento Financiero Contable en coordinación con la Oficina de Planificación Institucional.

F. Responsables del procedimiento

En esta sección se debe indicar todas las dependencias o puestos que intervienen en la ejecución de las actividades del procedimiento, ordenados alfabéticamente.

Se debe utilizar los nombres de los puestos, no de la persona que ocupa el puesto. Cuando la responsabilidad de la actividad recae en personas de diferentes puestos, debe buscarse un nombre genérico como solicitante, persona gestora, etc.

Adicionalmente, debe incluir una breve descripción de las responsabilidades que asume en la ejecución de las actividades.

Ejemplo:

- **Oficina de Asesoría Legal:** responsable de establecer el Calendario de

revisión de la normativa institucional y de registrar la fecha de la última revisión, la fecha de modificación y los nombres de quienes ejecutaron las mismas.

- **Persona Rectora:** responsable de avalar el Plan de revisión de la normativa institucional
- **Autoridad de la Instancia responsable:** Consejo Institucional, dependencia, subdependencia o superior jerárquico en ausencia del Consejo, responsable de la revisión periódica de la normativa institucional.

G. Documentos asociados

En cada procedimiento deberán identificarse, cuando corresponda, los documentos, registros y formatos vinculados con su ejecución, con el fin de asegurar la trazabilidad, estandarización y control de la información generada.

Ejemplo:

- Plantilla digital de Modificación Presupuestaria en el Sistema SAPIENS
- Archivo de Control de la UFEPI sobre las modificaciones tramitadas por las Unidades Ejecutoras, en Excel.
- Pronunciamiento sobre la afectación del grupo de modificaciones presupuestarias al Plan Anual Operativo.

Cuando en el procedimiento se maneje documentación clasificada como confidencial, sensible o de acceso restringido según la normativa institucional vigente o disposiciones legales, se deberá indicar esta clasificación, omitiendo en la documentación del procedimiento cualquier detalle que exponga datos personales, estratégicos, financieros, técnicos o de seguridad que no deban ser divulgados.

H. Requerimientos del procedimiento

En este apartado introduce una herramienta de caracterización del procedimiento que permite identificar, de forma resumida, sus proveedores, entradas, actividades principales (resumidas con el nombre del procedimiento), salidas y puestos o dependencias usuarias del producto o servicio.

Para esta caracterización se deben identificar los siguientes componentes:

Proveedores: se enumeran las personas, dependencias, instancias internas o entidades externas que suministran las entradas necesarias para ejecutar el

procedimiento.

Entradas: insumos, requisitos, información, documentos, solicitudes, datos, recursos, herramientas o condiciones que activan o permiten el desarrollo del procedimiento. Procedimiento: para efectos de la plantilla, indicar el código y nombre asignado al procedimiento

Salidas: se indican los productos, resultados, documentos, decisiones, registros, servicios o entregables generados como consecuencia de la ejecución del procedimiento.

Usuarios: personas, dependencias, instancias internas o entidades externas que reciben, utilizan o se ven beneficiadas por las salidas del procedimiento.

Cabe resaltar que dos proveedores o más, en conjunto, pueden proveer la misma entrada y puede haber múltiples salidas para diferentes clientes, por lo que no hay una relación directa entre proveedores, entradas, salidas y usuarios de una misma fila.

Esta caracterización debes ser coherente con el objetivo, alcance y actividades descritas en el procedimiento.

Ejemplo:

Cuadro 2. Ejemplo requerimientos del procedimiento

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDAS	USUARIOS
Unidad Ejecutora	Solicitud de modificación presupuestaria	PG-OPI-02 - Trámite de modificaciones presupuestarias por parte de la OPI	Aprobación de la UFEPI	Unidad de Análisis y Presupuesto
UFEPI	Aprobación de la UFEPI		Notificación de la aprobación de la modificación presupuestaria	Unidad Ejecutora

I. Materiales, equipos y sistemas de información

En este punto se deben enlistar los materiales, equipos y sistemas de información requeridos para llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento, el listado

de materiales y equipos debe ser detallado indicando características de este para que el funcionario que realice cada una de las actividades pueda desarrollarlas de la forma correcta y no incurra en error por utilizar un material o equipo que no corresponda.

Se deben indicar los materiales, equipos y sistemas específicos exceptuando los que todo puesto de trabajo posee como son mobiliario de oficina, computadora u otros.

Ejemplo:

- Sistema SAPIENS – Módulo Sistema Financiero Integral.

J. Fases del Procedimiento

1. Actividades

En este apartado se redacta en detalle cómo se lleva a cabo cada una de las actividades que componen el procedimiento.

Cada actividad se redacta en forma de orden, iniciando con un verbo presente indicativo en tercera persona singular, además, solo debe haber una o máximo dos actividades por fila.

Ejemplo:

- Recibe modificación presupuestaria vía sistema (SAPIENS).
- Identifica el Centro Funcional de Origen y el de Destino para analizar cuáles dependencias solicitan la modificación presupuestaria.
- Identifica si hay alguna partida con restricciones presupuestarias o alguna situación establecida por la Rectoría, las Vicerrectorías, Direcciones o responsables de algún plan táctico.

Se deben redactar utilizando la siguiente plantilla:

Cuadro 3. Plantilla para las actividades del procedimiento

SUBPROCESO:
PROCEDIMIENTO:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	Inicio		

SUBPROCESO:			
PROCEDIMIENTO:			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1.			
	Fin		

En la referencia al Subproceso, debe emplearse el que corresponda según la matriz de procesos y subprocesos suministrada por la OPI-UECI.

La redacción de observaciones es opcional, no es necesario que todas las actividades tengan observaciones; sin embargo, representa una ayuda para mayor entendimiento de la actividad cuando se requiera.

Las decisiones se deben redactar en forma de pregunta que tengan opciones de respuesta claramente diferenciadas y opuestas, por ejemplo: sí, no, completo, incompleto, entre otros.

En el caso de las actividades que conlleven una decisión integrada, en el mismo paso se describe la actividad, se redacta la pregunta y se brindan las opciones de respuesta que correspondan, como se muestra en el siguiente ejemplo.

Ejemplo:

Cuadro 4. Ejemplo de las actividades del procedimiento

PROCEDIMIENTO: Trámite de modificaciones presupuestarias por parte de la OPI			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	...		

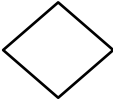
3.	Identifica si hay alguna partida con restricciones presupuestarias o alguna situación establecida por la Rectoría, las Vicerrectorías, Direcciones o responsables de algún plan táctico. ¿Hay alguna partida con restricción?	Colaborador(a) de la OPI, específicamente de la UFEPI)	
----	---	--	--

PROCEDIMIENTO: Trámite de modificaciones presupuestarias por parte de la OPI			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	Sí: continúa en la actividad 4 No: continua en la 9		
4.	Revisa si procede la modificación.	Colaborador(a) de la OPI, específicamente de la UFEPI)	
5. ...			
	Fin		

2. Diagrama de Flujo

En este apartado se coloca un diagrama de flujo de funciones cruzadas vertical, esta representación gráfica del procedimiento facilita el entendimiento por parte de las personas lectoras con respecto a la relación de las instancias participantes, la secuencia de actividades, los puntos de decisión y las interacciones con otras dependencias o procedimientos.

La simbología que se debe utilizar en estos diagramas de flujo es la siguiente:

Símbolo	Representa
	Inicio o fin: indica el inicio o fin del flujo. Puede ser acción o lugar.
	Actividad: describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Decisión o alternativa: indica un punto en el flujo en donde se debe tomar una decisión entre 2 o más opciones.
	Procedimiento: representa la conexión con otro procedimiento durante el flujo que se debe llevar a cabo previa o paralelamente al flujo original.

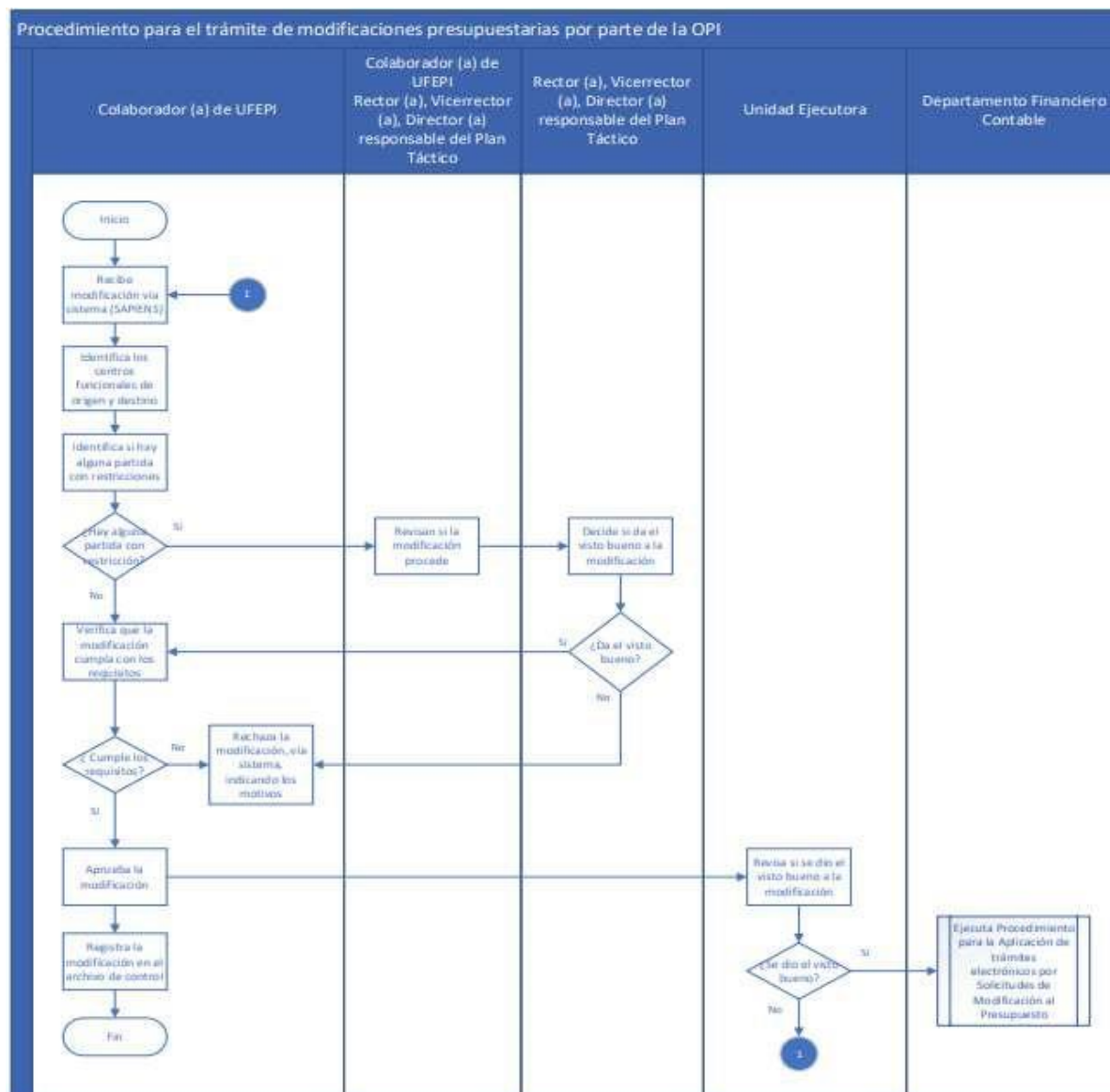
	Conector: representa una conexión o enlace de una parte del diagrama con otra del mismo flujo.
	Conector de página: representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el flujo.
	Líneas conectoras: representa la dirección o secuencia de realización de las actividades.

En el diagrama de flujo las actividades deben redactarse de forma resumida, de forma tal que, el tamaño de los símbolos se mantenga lo más uniforme posible.

El diagrama se elabora de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, iniciando en la primera columna y siguiendo el flujo de las actividades descritas. En todas las páginas se mantiene el mismo orden y número de columnas, aunque alguna de ellas no se requiera para representar actividades.

Los conectores se identifican colocando dentro de ellos un número consecutivo, es preferible usar conectores en lugar de líneas cuando una actividad de una columna debe conectarse con una actividad de otra columna y al usar líneas conectoras estas quedan cruzadas, dificultando la lectura y comprensión del flujo. A continuación, se muestra un ejemplo:

Figura 1. Ejemplo diagrama de flujo



Los conectores de página se numeran consecutivamente siguiendo el orden de las páginas en las que se plasma el diagrama de flujo.

Para la elaboración de los diagramas se debe utilizar la herramienta Visio de Microsoft Office, cuya instalación debe gestionarse con el Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DATIC).

K. Control de cambios y revisiones

El control de cambios y revisiones es una tabla en la que se registra la fecha en que se realiza algún cambio en el procedimiento o se efectúa la revisión según la periodicidad establecida.

En cuanto al control de cambios, debe consignarse la persona que realiza la modificación, la sección del procedimiento donde se realizó el cambio, una breve descripción del cambio realizado y la fecha en que se efectúa.

En cuanto a las revisiones periódicas, se debe consignar el nombre de la persona y la fecha en que se realizó la revisión. Estos registros no generan un nuevo consecutivo del procedimiento, sin embargo, se debe consignar la firma en el registro correspondiente.

Ejemplo:

Cuadro 5. Resumen de cambios realizados a la documentación del procedimiento

Fecha:	Revisado/Modificado por:	Sección en que se realiza el cambio	Descripción del cambio realizado

L. Disposiciones generales de la presentación del documento

En este apartado, se establecen las disposiciones generales sobre el formato y la presentación de los documentos que forman parte de los procedimientos del TEC. Estas disposiciones tienen como finalidad garantizar una presentación estandarizada, que facilite la comprensión y el acceso a la información, manteniendo una imagen profesional y uniforme en todos los documentos institucionales.

En este sentido, las siguientes disposiciones deben ser aplicadas en todos los documentos que se elaboren conforme a esta guía, para garantizar la calidad en su diseño y presentación.

1 Tipografía

- **Fuente:** Para el cuerpo principal del texto, se utilizará la fuente Calibri
- **Tamaño de la fuente:**
 - Texto en el cajetín: 10 a 11 puntos

- Texto principal: 12 puntos
- Títulos:
 - Título del apartado:
 - Tamaño 14 puntos
 - Estilo: Negrita
 - Formato: Todo en mayúsculas
 - Numeración: Romanos en mayúscula (I, II, III, IV, etc.)
 - Subtítulos de primer nivel:
 - Tamaño 12 puntos
 - Estilo: Negrita
 - Formato: Solo primera letra en mayúscula
 - Numeración: Arábica (1, 2, 3, 4, etc.)
- Texto en tabla de actividades: 11 a 12 puntos
- Texto en figuras del diagrama de flujo: 8 a 10 puntos
- **Uso de estilos:**
 - Negrita: Para resaltar títulos, subtítulos y palabras clave.
 - Cursiva: No se recomienda su uso, excepto que se requiera para palabras extranjeras.
 - Subrayado: No se recomienda su uso, salvo para hipervínculos en documentos electrónicos.

2 Colores y diseño

- El uso de colores para el texto se limitará a color negro para los títulos, elementos destacados y texto principal, asegurando que no se afecte la legibilidad.
- El diseño debe ser sobrio y profesional, evitando el uso excesivo de elementos gráficos que no contribuyan directamente al contenido del manual.

3 Formato de página

- **Tamaño de la hoja:** Se utilizará el formato estándar Carta (8.5 x 11 pulgadas)
- **Márgenes:**

- Superior e inferior: 2,5 cm.
- Izquierda y derecha: 2,5 cm.
- **Interlineado:** El texto principal deberá tener un interlineado de 1.5 para asegurar una buena legibilidad. Las notas a pie de página y las referencias podrán tener interlineado simple.
- **Alineación:** El texto se alineará a la izquierda, así como los títulos y subtítulos para mantener una estructura clara.

4 Numeración de páginas

- La numeración de las páginas se colocará en el centro inferior de la página.
- Se emplearán números arábigos (1, 2, 3 ...) para numerar las páginas del documento.

5 Tablas y anexos

- Todas las tablas y anexos deberán estar numerados y acompañados de un título que describa su contenido.
 - Ejemplo: “Tabla 1. Descripción de actividades del procedimiento ...”
- El texto en las tablas será de un tamaño de 10 puntos con interlineado simple y alineado a la izquierda.

M. Anexos

En la sección de anexos se incluyen el documento que evidencie la aprobación del procedimiento y aquellos aportes que agregan valor adicional y que no se pueden agregar en las fases del procedimiento.

Se incluirá, en caso de ser necesario, formularios, formatos de plantillas, especificaciones y criterios de aceptación, enlaces a carpetas o documentos, que permitan guiar al usuario en el desarrollo del procedimiento, entre otros documentos que se consideren necesarios.

Referencias bibliográficas

- Enrique Benjamín; Franklin Fincowsky. 2014. Organización de Empresas. Cuarta Edición, Mc Graw Hill, México.
- ISO. 2005. Norma ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario. Organización Internacional de Normalización.
- MIDEPLAN. 2009. Guía para el Levantamiento de Procesos. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Área de Modernización del Estado. Unidad de Reforma del Estado.
- MIDEPLAN. 2009. Guía de Manuales Administrativos. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Área de Modernización del Estado. Unidad de Reforma del Estado.
- MIDEPLAN. 2009. Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Área de Modernización del Estado. Unidad de Reforma del Estado.

Control de cambios de la Guía

Fecha:	Revisado /Modificado por:	Sección en que se realiza el cambio	Descripción del cambio realizado
09-09- 2025	Ing. Sofía García Romero Ing. María José Garro Monge Ing. Héctor Guerrero Zamora Ing. Geber Murillo Alfaro MAE. Nelson Ortega Jiménez.	Toda la Guía	Se compila junto con la Guía para documentar Procesos y Subprocesos Publicada en la Gaceta No. 1296- 2025

07-02-2022	Ing. Francisco Sánchez Céspedes. Ing. Laura Jiménez Marichal.	Todas las secciones.	Actualización general de la Guía para la Elaboración de Procedimientos. Publicada en la Gaceta No. 930-2022
09-12-2020	Ing. Sofía García Romero. Ing. Francisco Sánchez Céspedes.	Actualización de toda la Guía	Mejoras en la redacción. Se agrega un espacio para indicar la frecuencia con que se ejecuta el procedimiento. Se elimina el espacio para la firma digital. Se aclara sobre los documentos que deben ir en el apartado de anexos. Publicada en la Gaceta No. 716-2021
25-6-2020	Ing. Sofía García Romero. Ing. Francisco Sánchez Céspedes.	Codificación. Anexos.	Se actualizó la redacción de la codificación. Se agregó de nuevo la sección opcional de Anexos. Publicada en la Gaceta No. 666-2020

Plantilla para la documentación de Procedimientos

PLANTILLA PARA LA DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA -Dependencia líder-	Código:
		Páginas:
		Versión No.
		Frecuencia de uso:
		Revisar: Anualmente
Elaborado/Actualizado por:	Última revisión por:	Aprobado por:
Fecha: xx/xx/20xx	Fecha: xx/xx/20xx	Fecha: xx/xx/20xx
Procedimiento:		

I. OBJETIVO**II. ALCANCE****III. NORMATIVA Y CRITERIOS APLICABLES****IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES****V. RESPONSABLES****VI. DOCUMENTOS ASOCIADOS****VII. REQUERIMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO**

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDAS	CLIENTES

VIII. MATERIALES, EQUIPOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN**IX. FASES DEL PROCEDIMIENTO**

1. Actividades

Subproceso:			
Procedimiento:			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	Inicio		
1			
2			
	Fin		

2. Diagrama de Flujo

Plantilla para la elaboración del diagrama de flujo

Procedimiento:				
	Dependencia 1	Dependencia 2	Dependencia 3	Dependencia 4

X. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha:	Revisado /Modificado por:	Sección en que se realiza el cambio	Descripción del cambio realizado

XI. ANEXO



GACETA | setiembre 2026

www.tec.ac.cr/gacetas-digitales-tec

| elaborado por la Oficina de Asesoría Legal.

| editado y publicado por la Oficina de Comunicación y Mercadeo.