



CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

RESOLUCIÓN NÚMERO CNA-DG-065-2018

Guatemala, 5 de noviembre de 2018

LA DIRECCIÓN GENERAL

CONSIDERANDO

Que el Consejo Nacional de Adopciones es una entidad autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para contraer obligaciones, lo cual se comprende en el Decreto Número 77-2007 del Congreso de la República, Ley de Adopciones.

CONSIDERANDO

Que la Contraloría General de Cuentas, a través de la Norma de Control Interno Gubernamental 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos, establece que la máxima autoridad de cada ente público debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad.

CONSIDERANDO

Que de conformidad con la Resolución número CNA-DG-064-2017 de fecha 28 de diciembre de 2017, la Dirección General del Consejo Nacional de Adopciones aprobó la "Guía para la Elaboración y/o Actualización de Manuales Técnicos, Administrativos y Financieros", cuyas directrices contenidas en dicha guía, establece que son de cumplimiento obligatorio para las distintas unidades que integran el Consejo Nacional de Adopciones.

CONSIDERANDO

Que una vez establecidos los mecanismos de aprobación, se deberá mantener un proceso constante de revisión y actualización de aquellos instrumentos técnicos, administrativos o financieros que permitan realizar la inclusión de nuevos cambios, ajustes y modificaciones que se consideren oportunos para agilizar y resolver la gestión contenida en dichos instrumentos, que permitan aumentar la eficiencia en general.

POR TANTO:

En el ejercicio de las funciones que le confiere el artículo 20 del Decreto número 77-2007 del Congreso de la República, Ley de Adopciones, Artículos 15 y 17 del Acuerdo Gubernativo 182-2010, Reglamento de la Ley de Adopciones y la Norma General de Control Interno Gubernamental 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos; la Dirección General del Consejo Nacional de Adopciones.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar las modificaciones incorporadas a la "Guía para la Elaboración y/o Actualización de Manuales Técnicos, Administrativos y Financieros".

SEGUNDO: La Guía, identificada en el punto primero, queda contenida en 23 folios, incluida la carátula y será identificada como versión 2.0.

TERCERO: Procédase a notificar la presente Resolución a la Subdirección General y sus Unidades, Unidad de Auditoría Interna, Unidad de Asesoría Jurídica, Unidad de Registro, Coordinación del Equipo Multidisciplinario y Subcoordinaciones respectivas, Secretaría General, Unidad de Información Pública y Unidad de Comunicación Social del Consejo Nacional de Adopciones -CNA-, para los efectos correspondientes.

CUARTO: La presente Resolución surte efectos a partir de la presente fecha.

Lic. Carlos Octavio Enríquez Mena
Director General
Consejo Nacional de Adopciones



La Infrascrita Asistente de Registro del Consejo Nacional de Adopciones, **CERTIFICA:** que la presente hoja de papel especial para fotocopia, impresa únicamente en su anverso y que contiene RESOLUCIÓN NÚMERO CNA-DG-065-2018 de fecha cinco de noviembre de dos mil dieciocho, emitida por la Dirección General del Consejo Nacional de Adopciones es auténtica por haber sido reproducida en mi presencia directamente de su original. Guatemala, cinco de noviembre de dos mil dieciocho.



Amalia Carolina Grijalva Lopez
*Asistente de la Unidad de Registro
Consejo Nacional de Adopciones*





CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES


UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

**GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE
MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS**

Versión 2.0

Noviembre de 2018

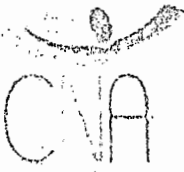


	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 1 de 22

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVOS.....	3
CAPÍTULO I LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN.....	4
1.1 Lineamientos para la presentación del manual de procedimientos.....	4
Elaboración de los documentos.....	4
Aprobación de los documentos: roles y responsabilidades.....	4
Inventario de procesos y procedimientos.....	5
Control de documentos.....	5
Revisiones periódicas.....	5
Identificación de los documentos.....	6
Formato del documento.....	6
CAPÍTULO II PRESENTACIÓN DOCUMENTAL.....	8
2.1 Apartados del manual de procedimientos.....	8
Estructura del Manual de Procedimientos.....	8
A. Acuerdo de la Aprobación y autorización del Manual de Procedimientos.....	8
B. Carátula o Portada del Manual.....	9
C. Lista de elaboración, revisión, aprobación y autorización del manual.....	11
D. Índice del manual de procedimientos.....	12
E. Introducción.....	13
F. Objetivo del manual.....	13
G. Definiciones y Abreviaturas.....	13
H. Listado de procedimientos.....	13
1. Portada o Carátula del procedimiento.....	14
2. Objetivo del procedimiento.....	16
3. Documentos relacionados.....	16
4. Narrativa del procedimiento.....	17
5. Diagrama de flujo.....	18
6. Cuadro de Control de cambios o versiones.....	22
7. Anexos.....	22



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 2 de 22


INTRODUCCIÓN

De conformidad con la instrucción emitida por la Dirección General respecto a la elaboración de las modificaciones a la Guía para la elaboración y/o actualización de Manuales Técnicos, Administrativos y Financieros del Consejo Nacional de Adopciones, aprobada mediante Resolución CNA-DG-064-2017 de fecha 28 de diciembre de 2018, la cual se realiza con el objeto de contar con un marco metodológico de referencia que permita orientar al personal para el desarrollo de los referidos manuales y así dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en las Normas Generales de Control Interno Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas.

En virtud de lo anterior, la presente guía describe los aspectos de forma, redacción y contenido que deben atenderse para la elaboración de los manuales técnicos, administrativos y financieros. Las directrices que se proporcionan en la presente guía aplican para todas las unidades técnicas y administrativas del CNA y son de cumplimiento obligatorio para las unidades que integran el Consejo Nacional de Adopciones.

Todos los Procesos y Procedimientos que hubieren sido documentados y se encuentren vigentes podrán mantener su estructura. No obstante, en futuras ediciones o revisiones, deberán atenderse las directrices establecidas en este documento.




	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 3 de 22

OBJETIVOS:

- Propiciar la creación de documentos uniformes que contengan procedimientos que permitan dar cumplimiento de las atribuciones y el funcionamiento de las unidades técnicas y administrativas del Consejo Nacional de Adopciones.
- Proporcionar un instrumento metodológico que norme la elaboración y/o actualización de los manuales técnicos, administrativos y financieros, con uniformidad de contenido.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 4 de 22

CAPÍTULO I LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN

1.1 Lineamientos para la presentación del manual de procedimientos

Elaboración de los documentos:

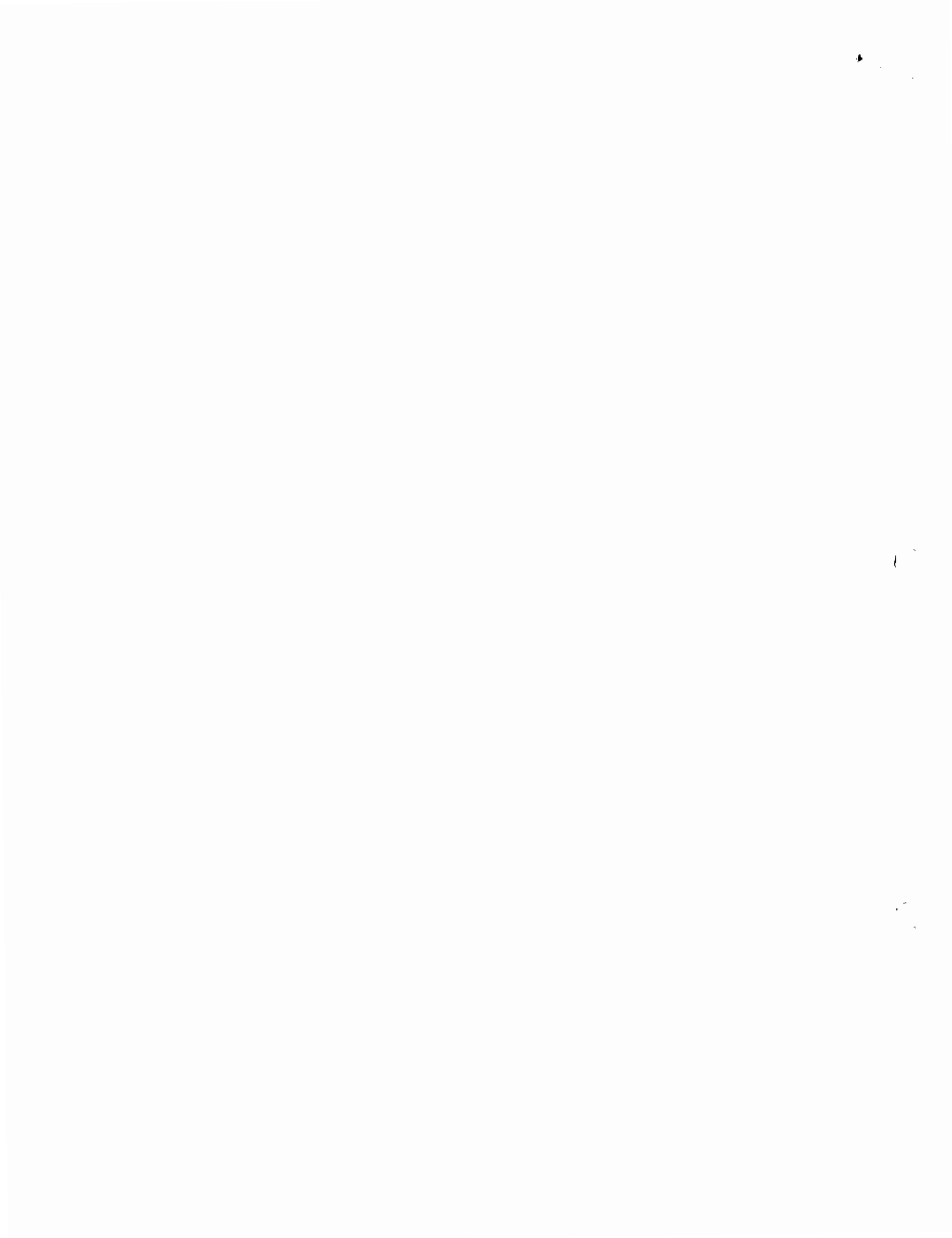
El encargado (a) de cada unidad técnica - administrativa, es el responsable de identificar y documentar adecuadamente las principales actividades y procesos que se realizan en las respectivas unidades, dejándolos plasmados en los manuales de procedimientos de la unidad de su competencia.


En la estructuración de los procedimientos, deben participar los colaboradores de cada unidad con el fin de obtener consenso en la emisión de las disposiciones incluidas en ellos.

Aprobación de los documentos: roles y responsabilidades

- El encargado (a) de cada Unidad Técnica o Administrativa, como experto conocedor de procesos y procedimientos será el responsable de elaborar, modificar, anular y aprobar procesos y procedimientos de su área.
- En el caso de las unidades técnicas que integran el Equipo Multidisciplinario, los manuales de procedimientos de sus unidades deberán contar con la revisión y el aval de la Coordinación del Equipo Multidisciplinario.
- La Subdirección General es la encargada de coordinar la formulación, implementación y actualización periódica de manuales de funciones, procedimientos, guías de trabajo y otros instrumentos técnicos que se requieran. En ese sentido, coordinará una revisión para establecer que los manuales propuestos por las unidades técnicas y administrativas del CNA cumplan con lo estipulado en la presente guía.
- El Director (a) General, como máxima autoridad administrativa y como responsable del buen funcionamiento de la institución, aprobará y autorizará los Manuales técnicos, administrativos y financieros del Consejo Nacional de Adopciones.





	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 5 de 22

Inventario de procesos y procedimientos

- Se entenderá por inventario de procedimientos, la identificación de los que son de competencia de cada unidad técnica y administrativa determinada. El referido inventario se deberá realizar para detectar qué grupo de prácticas o tareas constituyen o forman parte de un procedimiento para su posterior documentación.
- Se recomienda inventariar todos los procesos y los procedimientos que se desarrollan en cada unidad, para ello es importante dar prioridad a los que son considerados estratégicos, relevantes o críticos; es decir, los que conforman la razón de ser de la Unidad y por ende de la institución.


Control de documentos

- Toda aprobación y/o autorización, de manuales, guías o instructivos, por parte de la Dirección General, así como cualquier modificación, actualización o anulación de los mismos, deberá ser notificada a la Coordinación de Planificación a efecto de llevar un control de los mismos.
- Cada manual de procedimientos documentado deberá incluir en la segunda página el formato: "Lista de elaboración, revisión, aprobación y autorización del documento" en la cual deberá constar los nombres y firmas de los funcionarios que participaron en cada etapa del proceso de elaboración de los mismos.
- Control de edición: todo manual de procedimientos debe incluir un formato que contenga el control de versiones para el historial de modificaciones realizadas al mismo, fecha de la modificación, motivo de la modificación, los apartados modificados y las páginas afectadas. Para tal efecto deberá completarse el "Cuadro de control de cambios o actualizaciones".

Revisiones periódicas

- Todos los procedimientos de las diferentes unidades técnicas y administrativas del Consejo Nacional de Adopciones, deberán ser revisados y actualizados al menos una vez al año, tomando en consideración recomendaciones indicadas en los reportes de auditoría, sugerencias de funcionarios, cuando se implementen mejores prácticas o cuando se considere oportuno.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 6 de 22

Identificación de los documentos


Para evitar duplicidades, todas las políticas, procesos, procedimientos y manuales deberán estar claramente identificados por su nombre, versión del documento y fecha de emisión, que los distingan de otros documentos y de las versiones anteriores del mismo manual.

Formato del documento

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

- 1.1 **Redacción:** la redacción de los manuales se realizará en formato MICROSOFT WORD, en forma clara, con términos apropiados, y limitado uso de extranjerismos o tecnicismos, en el idioma español, en tiempo verbal infinitivo y sin errores ortográficos.
- 1.2 **Los diagramas de flujo:** se deben elaborar en el programa VISIO; sin embargo, se podrá utilizar cualquier otro software que permita el uso de una simbología estándar y clara.
- 1.3. **Tamaño del papel:** la presentación de los documentos debe hacerse en tamaño carta.
- 1.4 **Tipo de papel:** bond blanco.
- 1.5 **Tipo de letra:** se utilizará letra Calibri en tamaño 12, con excepción de los títulos y sub- títulos del documento que van en tamaño 14 y el título del documento en la portada que se escribe en tamaño 18.
- 1.6 **Márgenes:** para la portada del documento y las demás páginas se emplearán los márgenes establecidos en las normas APA (superior e inferior 2.54cm y derecho e izquierdo 2.54cm)
- 1.7 **Interlineado:** espacio sencillo.
- 1.8 **Separación de párrafos:** entre el título de un capítulo y el primer párrafo, habrá una separación de 2 interlíneas y entre párrafos, 1 interlínea.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 7 de 22

1.9 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. 8 de 22, 9 de 22, 10 de 22; 11 de 22).

Los pies de página se escriben en tamaño 9 y los encabezados en tamaño 12.


1.10 Títulos de los capítulos: se escriben en negrita los títulos y subtítulos.

Los títulos: se escriben centrados, en mayúsculas y en negrita color negro. Se numera con números arábigos, precedidos por el número del capítulo.

Subtítulos: se escriben alineados contra el margen izquierdo, en mayúscula la primera letra (tipo oración) y en negrita color negro. 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: 1. Título; 1.1. Subtitulo; 1.1.1 Desagregación del punto anterior; 1.1.1.1).



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 8 de 22

CAPÍTULO II

PRESENTACIÓN DOCUMENTAL

2.1 Apartados del manual de procedimientos

El manual de procedimientos debe presentar la estructura que se muestra a continuación:


Estructura del Manual de Procedimientos

- A. Acuerdo de aprobación y autorización del manual de procedimientos.
- B. Carátula o Portada del Manual.
- C. Lista de elaboración, revisión, aprobación y autorización del Manual.
- D. Índice del Manual.
- E. Introducción / Presentación del Manual.
- F. Objetivo(s) del Manual.
- G. Definiciones y Abreviaturas.
- H. Listado de Procedimientos.
 - 1. Carátula del procedimiento.
 - 2. Objetivo del procedimiento.
 - 3. Documentos Relacionados.
 - 4. Narrativa del Procedimiento.
 - 5. Diagrama de Flujo.
 - 6. Cuadro de Control de Cambios.
 - 7. Anexos.

A. Acuerdo de aprobación y autorización del Manual de Procedimientos.

Consiste en la disposición administrativa emitida por la máxima autoridad administrativa del Consejo Nacional de Adopciones, mediante la cual se aprueba el contenido y se autoriza la implementación del documento, señalando además la fecha en que éste deberá entrar en vigencia. Una vez emitida la aprobación, deberá estamparse el sello de Dirección General en cada una de las páginas del mismo y posteriormente trasladarlo a la Secretaría General para su notificación.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 9 de 22

B. Carátula o 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.
2. Nombre de la unidad técnica o administrativa: Dirección y Departamento.
3. Título completo del documento.
4. Versión.
5. Fecha de emisión: se debe registrar la fecha de emisión del documento en la parte derecha de la portada.


La primera hoja del manual de procedimientos no lleva encabezados ni número de página.

Los puntos 1 y 2 se deben escribir en letra Calibri tamaño 16 y mayúscula.

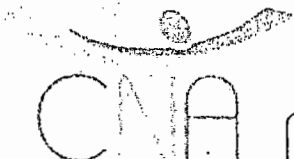
El punto 3 se debe escribir en letra Calibri tamaño 18, mayúscula y negrita.

Los puntos 4 y 5 se deben escribir en letra minúscula, letra Calibri, tamaño 16.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O. ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 10 de 22

Carátula o Portada del Manual de Procedimientos



1

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES

2

(NOMBRE UNIDAD TÉCNICA O ADMINISTRATIVA)

3

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO GENERAL DE ADOPCIÓN


4

Versión 1.0

5

Fecha de emisión: dd/mm/aaaa



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
		Versión: 2.0
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Página 11 de 22

Encabezado del Manual


	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
		Versión: 2.0
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO GENERAL DE ADOPCIÓN	Página 11 de 23


Diagram showing callouts 1 through 6 pointing to specific elements in the header table above.

1. **Logotipo del Consejo Nacional de Adopciones**, parte superior izquierda, a color.
2. **Nombre de la Institución**, centrado horizontalmente, tamaño de letra: Calibri 12, mayúscula y negrilla.
3. **Nombre del Manual**: centrado horizontalmente, tamaño de letra: Calibri 12, mayúscula y negrilla.
4. **Fecha de emisión del documento**: fecha en la que se emite el documento. Se indica bajo el siguiente formato: dd/mm/aaaa
 dd: dígitos que representan el día.
 mm: dígitos que representan el número de mes.
 aaaa: cuatro dígitos que representan el año.
5. **Número de Versión**: se debe emplear un número para discriminar los cambios fundamentales en el diseño del documento. Se escribe la palabra Versión seguida del número correspondiente (1.0, 2.0, 3.0). Una vez aprobado el documento comenzará con la versión 1.0, se irá incrementando a medida que sufra cambios de fondo.
6. **Número de página del total de páginas**: página actual con respecto al total de páginas:
 Ejemplo: 1 de 22

C. Lista de elaboración, revisión, aprobación y autorización del Manual.

En la página posterior a la carátula del manual se debe ubicar el cuadro de control del documento. En él se da formalidad a los procedimientos que lo integran, para lo cual son indispensables los nombres, cargo y firma de los responsables de elaboración, revisión, aprobación y autorización de los mismos.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
		Versión: 2.0
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Página 12 de 22

Consiste en una matriz de cuatro columnas en la cual se debe anotar la siguiente información:

- Elaborado por: Nombre, cargo, firma y fecha de la persona que elaboró el documento.
- Revisado por: Nombre, cargo, firma y fecha de la (s) persona (s) que revisó (revisaron) el documento.
- Aprobado por: Nombre y firma del Director General.
- Autorizado por: Nombre y firma del Director General.


Cuando el documento haya sido elaborado y/o revisado por más de una persona debidamente autorizada, se registrará en la tabla correspondiente.

Lista de elaboración, revisión, aprobación y autorización del manual			
	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaboró			
Revisó			
Aprobó			
Autorizó			

D. Índice del Manual.

- Es la parte que relaciona secuencialmente los apartados temáticos que integran el manual, con su respectiva paginación para facilitar su localización. Se deberá presentar en forma ordenada 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.
- La tercera columna indica la página en que se encuentra cada capítulo y cada una de sus respectivas divisiones. Esta columna debe ir justificada a la derecha, de manera que las unidades y las decenas se alineen verticalmente.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 13 de 22

E. Introducción / Presentación del Manual

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.
- Que información contiene, cómo está organizada.

F. Objetivo del manual

Indica el propósito del documento y su incidencia en la calidad del trabajo. Los detalles para su redacción y presentación se mencionan a continuación:

- Se deberá describir lo que la unidad técnica o administrativa pretende lograr con la aplicación del manual.
- Deberá responder a las preguntas: ¿Qué se quiere lograr? y ¿Para qué se hace el manual?

G. Definiciones y Abreviaturas

Son definiciones o términos de uso frecuente que resultan indispensables para entender el procedimiento. Para redactarlos se deberá atender los criterios siguientes:


- Definir con claridad y precisión los términos técnico administrativos utilizados en el procedimiento.
- Ordenar los términos en forma alfabética.
- Recordar que, se incluyen 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.

H. Listado de procedimientos.

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

- Para documentarlos se deberá identificar y definir el proceso del cual se desprende.
- Todo nombre del procedimiento lleva la palabra "**para**" como enlace entre Procedimiento y nombre del mismo: **Procedimiento para**



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 14 de 22

A continuación se describen los apartados que se deberán incluir en cada uno de los procedimientos.

1. Portada o Carátula del procedimiento

Contiene la siguiente información:


- a) Logo y Nombre de la institución: centrado en la parte superior, color negro.
- b) Nombre de la unidad administrativa: Dirección y Departamento.
- c) Número y Título completo del procedimiento ..
- d) Versión y lugar de elaboración del procedimiento.
- e) Fecha de emisión: se debe registrar la fecha de aprobación del documento en la parte superior derecha de la portada.

Las literales a) y b) se escriben en letra Calibri tamaño 16, mayúscula


La literal c) se escribe en letra Calibri tamaño 16, mayúscula y en negrita.

Las literales d) y e) se escriben en letra Calibri tamaño 16, minúscula.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0 Página 15 de 22

Carátula o Portada del Procedimiento



a)

CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES
 (NOMBRE UNIDAD TÉCNICA O ADMINISTRATIVA) b)

c)

PROCEDIMIENTO No. 01

EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN SOCIAL, PSICOLÓGICA Y
MÉDICA DEL NNA


d)

Versión 1.0

e)

Fecha de emisión: dd/mm/aaaa



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 16 de 22

2. Objetivo del procedimiento

Describe el propósito del procedimiento.

- Deberá responder a las preguntas: ¿Qué se quiere lograr? y ¿Para qué se hace el procedimiento documentado?
- Estructura del objetivo: Verbo infinitivo-resultado que se pretende alcanzar- mediante qué acciones.

3. 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 (leyes, normas, directrices, y otros).
- Toda documentación que interviene en el procedimiento bajo las circunstancias descritas anteriormente debe estar especificada en "Documentos relacionados".

La estructura de la matriz, que contiene la base legal, consta de dos columnas en las cuales se requiere llenar la siguiente información:


- Nombre del documento.
- **Disposición:** En esta celda se deberá anotar un breve resumen de lo que dispone la normativa destacando los artículos en que aparece la disposición.

Nota: Cabe resaltar que no debe transcribirse íntegramente los documentos, es tan solo indicar el nombre y los apartados o artículos que rigen las acciones del procedimiento.

El siguiente ejemplo muestra la forma de llenado de esta matriz:

Nombre del Documento	Disposición
Plan Estratégico Institucional -PEI-	El Plan Estratégico Institucional -PEI- del CNA, define las líneas de desarrollo institucional, privilegiando, ante todo, el interés superior del niño. Localización: Archivo de Secretaría General, Página Web del CNA.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 17 de 22

4. 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.

Consideraciones importantes:

- 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.
- Evitar los tecnicismos, utilizar vocabulario claro y sencillo.
- Utilizar un verbo conjugado en tercera persona del singular y en presente de indicativo, ejemplo: Verifica, Corrige, Envía, etc.
- 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 largo podrá utilizarse un instructivo.
- En la distribución de documentos debe indicarse a qué puestos o áreas se envía.
- Cuando se refiera al archivo de documentos o expedientes, indique si es temporal o definitivo y el lugar donde se archiva.
- Cuando en el desarrollo del procedimiento se origine por primera vez algún formato, se deberá anotar el número del formato y su nombre completo.
- Si en el procedimiento se elaboran informes, incluir la información relevante que debe llevar el informe.
- Recordar: después de una revisión viene una decisión.
- Cuando el usuario presenta una solicitud, la misma debe ser por el medio formal escrito.
- No dejar frases inconclusas, se da por hecho que la numeración de las actividades refiere para dónde va el flujo del procedimiento.


El alcance de las preguntas que definen la narrativa del procedimiento son: Quién realiza las actividades (responsable de ejecutarlas), qué actividad hace y cómo la hace.

¿Quién hace el trabajo? Corresponde a la inter relación de unidades o puestos de trabajo por medio de personas.

¿Qué actividad realiza? (En qué consiste la actividad) se indica el **tipo de actividades** que se realizan en la unidad técnica o 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 e insumos para lograr los objetivos de una actividad.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
		Versión: 2.0
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Página 18 de 22

La estructura para la narrativa consta de una matriz en la cual se debe indicar lo siguiente:

- Número de la actividad.
- Unidad o Persona Responsable
- Descripción de la actividad y sus respectivas operaciones.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso No.	Responsable	Descripción
INICIO		
Anotar el # de la actividad (dos dígitos) En orden ascendente	Quién realiza la actividad	Responder y anotar en forma narrativa: Qué actividad realiza Cómo lo hace
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

5. Diagrama de flujo

Es la representación gráfica que muestra la secuencia en que se realizan las actividades necesarias para desarrollar un trabajo determinado, indicando las unidades responsables de su ejecución.


El diagrama de flujo deberá elaborarse en forma vertical y se dividirá por columnas de acuerdo al número de responsables que intervienen en el proceso o procedimiento, conforme a la siguiente matriz:

Responsable 1	Responsable 2	Responsable 3	Responsable N

Para la elaboración del diagrama se recomienda tomar en cuenta lo siguiente:

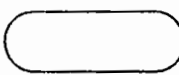
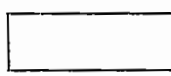
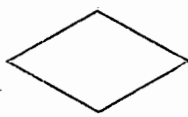


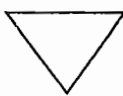
- Para la diagramación se utilizará "Visio" o cualquier otro programa que permita el uso de una simbología estándar.




	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0 Página 19 de 22


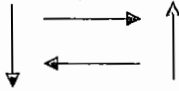
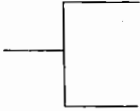
- Cada diagrama deberá contar con un encabezado que especifique el nombre del procedimiento que se escribe.
- Indicar la actividad a desarrollar.
- Cada actividad se numera en forma progresiva, vinculada a la secuencia de la narrativa del procedimiento.
- Unir todos los iconos incluyendo los conectores.
- Un conector se conecta a actividades no a otro conector.
- Todo diagrama debe tener un inicio y un fin.
- Todos los conectores deben tener números.
- Todos los finales del proceso debe tener el ícono de "Fin de proceso".

La simbología básica que se utiliza y se propone es la siguiente:


NOMBRE	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
Inicio y Fin		Señala donde inicia o termina un procedimiento. Además puede utilizarse para indicar el nombre de la unidad responsable de ejecutar ciertas actividades.
Actividad		Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento. Cabe aclarar que el símbolo podría variar cuando en el procedimiento intervengan varios actores.
Decisión		Indica las opciones que se pueden seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
Conector		Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente.
Conector de página		Similar al significado del símbolo anterior, solo que éste se emplea cuando actividades quedan separadas en hojas diferentes.
Archivo		Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.



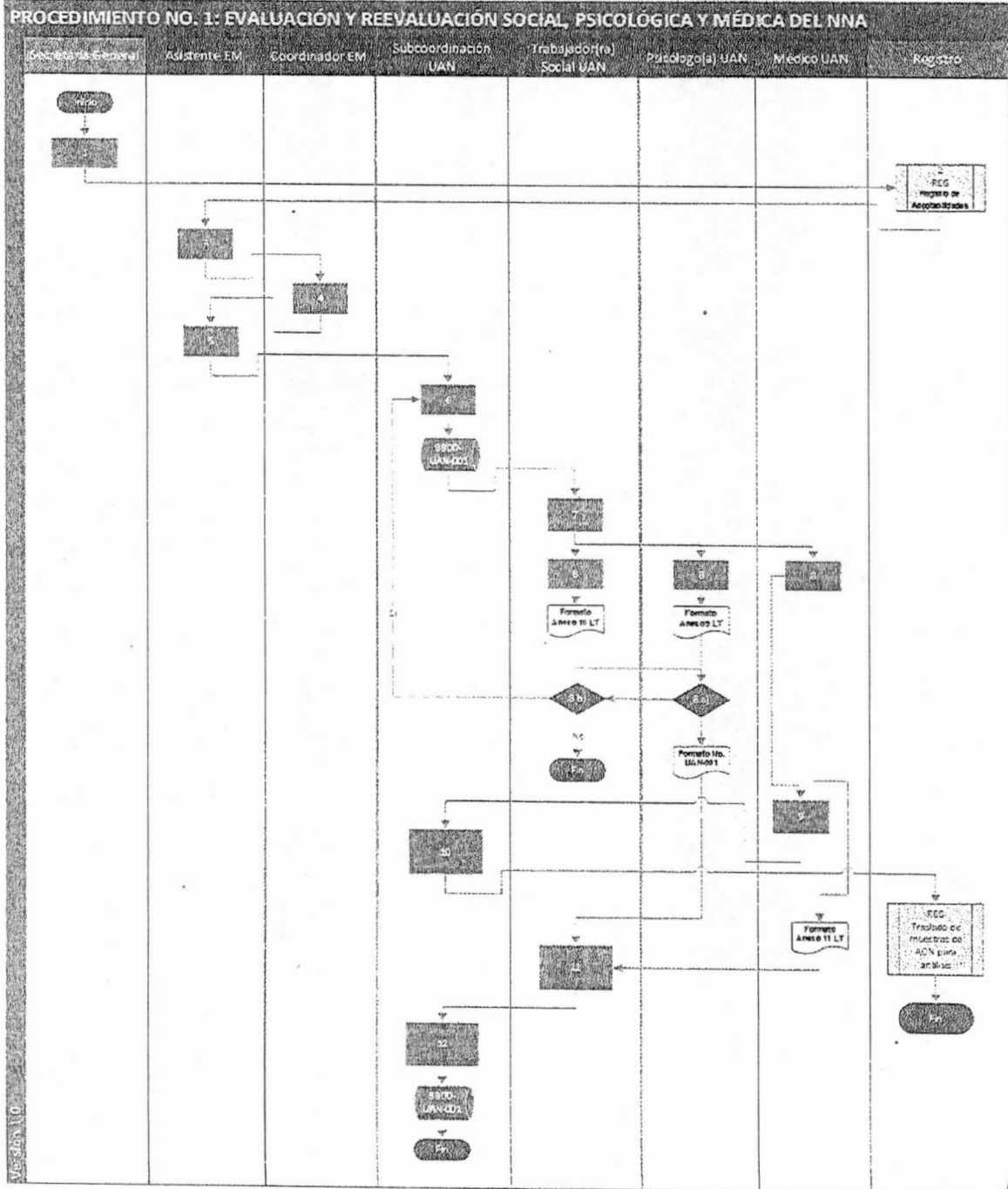
	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 20 de 22


Documento		Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
Líneas de dirección		Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse actividades.
Nota		Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una actividad y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0

Ejemplo de Diagrama de Flujo



	CONSEJO NACIONAL DE ADOPCIONES -CNA-	Fecha de Emisión: 05/11/2018
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Versión: 2.0
		Página 22 de 22

6. Cuadro de Control de cambios o versiones

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

CONTROL DE CAMBIOS O VERSIONES		
Versión Modificada	Fecha de la Revisión	Detalle
01	Anote fecha	Elaboración del Manual
02	Anote fecha	Se modifican los apartados de responsabilidades y lineamientos
03		

7. Anexos

- Este apartado inicia página. Se debe incluir una muestra de los formularios, instructivos y formatos 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 estos instrumentos.
- Los anexos llevan nombre.
- Deben ser numerados en forma ascendente y en el orden en que ingresan al procedimiento.
- En cada documento que se anexe, se deberá anotar en el ángulo superior derecho la palabra "ANEXO" seguido del consecutivo que corresponda.



