



Centro Empresarial TDE-Talentum
Taller de Desarrollo Empresarial
Carta Descriptiva
Modalidad: Curso-Taller (valor curricular)

Manual de Procedimientos®: Un Enfoque Estratégico Para Gobierno, Empresa Privada y OSC

Con registro oficial de la STyPS.

Desarrollado por:

Equipo TDE®, coordinado por Carlos Alberto Flores García.

Objetivos:

1. **Adquirirás** la capacidad de secuenciar una actividad concreta que se ejecuta en la organización.
2. **Aprenderás a elaborar** los Procedimientos con *las 4 Técnicas*.
3. **Entenderás** la actividad central de una organización y convertirla en un *Macro Proceso*, o bien, en una Ruta General de Atención.
4. **Desplegarás**, a partir de la actividad central de la organización y de su conjunto estratégico, todos los Procedimientos de Trabajo y documentarlos.
5. **Aprenderás a** diagramar, con flujos lógicos, todos los Procedimientos de Trabajo.
6. **Conocerás** como se diseña y elabora el Manual de Procedimientos de la organización o del área de trabajo (general o específico).
7. **Aprenderás a utilizar** los Procedimientos y el Manual para beneficio de la organización.

Descripción:

Una herramienta tan útil como clásica en el mundo de la administración, y bien aplicada, contribuye al logro del conjunto estratégico de la organización (*visión, misión, conceptualización y objetivos*).

- ❖ ¿Quieres diseñar y elaborar los Procedimientos documentados para un Sistema de Gestión de la Calidad?
- ❖ ¿Requieres dar cumplimiento a una observación de Auditoría Interna que te pide hacer el Manual de Procedimientos?
- ❖ ¿Necesitas que el personal sepa qué hacer sin que estés presente?
- ❖ ¿Quieres tener un Método *efectivo* para que el objetivo de la organización se haga realidad?
- ❖ ¿Te urge cumplir con la normatividad vigente?
- ❖ ¿Quieres tener una operación de clase mundial?...

¡Con Procedimientos!

En el TDE® contamos con docentes y especialistas, que en su labor diaria de Consultores de Organizaciones, han desarrollado e implementado la elaboración de Procedimientos y Manuales de Procedimientos, ayudando a decenas de Organismos Públicos y Negocios Privados a tener sus manuales, mismos que les han ayudado a las *organizaciones cliente* a resolver diversas problemáticas.

Si en tu mente tienes claro el conjunto estratégico de la entidad y reconoces la secuencia lógica para alcanzarlos, lo demás es comenzar a diseñar cada uno de los procedimientos para hacerlos realidad. Con este Curso-Taller aprenderás las diferentes técnicas para realizarlos.

Centro Empresarial TDE-Talentum

Calzada al Desierto de los Leones 4977 (antes 28), Col. Tetelpan, Alc. Álvaro Obregón, C.P. 01700, CDMX.

Contacto: 55 4072 4076

Correo electrónico: cursos@direccionempresarial.com.mx



El programa incluye este *Kit*:

- ❖ Libro *Procedimientos. Un Enfoque Estratégico*. Guía para elaborar las secuencias lógicas, los diagramas de flujo, las descripciones narrativas y el Manual de Procedimientos u Operativo.
- ❖ Cuaderno para notas.
- ❖ Dinámicas, ejercicios y casos organizacionales.

¿Para quién es?

1. Grupos de trabajo a quienes les encargan el Desarrollo de los Manuales.
2. Consultores de Negocios.
3. Asesores Organizacionales.
4. Personal de las Áreas de Desarrollo Organizacional.
5. Personal adscrito al Área de Administración.
6. Colaboradores de Recursos Humanos.
7. Colaboradores de las Áreas de Sistemas, Métodos y Procedimientos.
8. Miembros de Sistemas de Gestión de la Calidad.
9. Personal de Auditoría Interna.
10. Personal de las Áreas de Seguimiento y Cumplimiento de Medidas de Racionalidad y Eficiencia del Gasto.
11. Líderes de Proyecto.
12. Profesores y Estudiantes universitarios.
13. Ejecutivos gubernamentales y de Empresas Privadas.

Temario General:

1. Generalidades de los Procedimientos y los Manuales.
2. Los Componentes o Elementos de un Procedimiento.
3. El Diseño y la Elaboración del Manual de Procedimientos: *¿Cómo redactar o esquematizar el contenido de sus secciones?*
4. Los casos y ejemplos de Manuales y Procedimientos hechos.

Dinámica del Curso (temas específicos):

1. **Generalidades de los Procedimientos y los Manuales.**
 - 1.1. Qué son los procedimientos y cuál es su utilidad.
 - 1.2. Los manuales administrativos.
 - 1.3. Manual de Procedimientos.
 - 1.4. Manual Operativo.
 - 1.5. Visión y conceptualización organizacional.
 - 1.6. Misión de la organización.
 - 1.7. Objetivo y estrategia en una organización.
 - 1.8. Estructura orgánica.
 - 1.9. Alineamiento del Manual de Procedimientos con el Manual de Organización.
 - 1.10. La importancia del mapeo de procesos, el Macroproceso y la determinación de las áreas de trabajo.
 - 1.11. Breve estudio del diseño de cargos y de los perfiles de puesto. Su relación con el diseño de los procedimientos.
 - 1.12. Diseño de funciones y tareas. Finalidad y esencia.
 - 1.13. Listado Maestro de Procedimientos.
 - 1.14. Las 4 formas de redactar y presentar un Procedimiento.
 - 1.15. Los procedimientos en los sistemas de calidad, en los sistemas de integridad, en los diversos proyectos institucionales, así como en las estrategias administrativas organizacionales.

Centro Empresarial TDE-Talentum

Calzada al Desierto de los Leones 4977 (antes 28), Col. Tetelpan, Alc. Álvaro Obregón, C.P. 01700, CDMX.

Contacto: 55 4072 4076

Correo electrónico: cursos@direccionempresarial.com.mx



2. Los Componentes o Elementos de un Procedimiento.

- 2.1. El Inicio de una Secuencia: El insumo o disparador.
- 2.2. La Secuencia Lógica del Procedimiento: Flujo, conectores y continuaciones.
- 2.3. Las Actividades.
- 2.4. Las Decisiones.
- 2.5. Las Notas Aclaratorias: Excepciones, ejemplificaciones y clarificaciones.
- 2.6. El Fin de una Secuencia: El resultado o entregable.

3. El Diseño y la Elaboración del Manual de Procedimientos: *¿Cómo redactar o esquematizar el contenido de sus secciones?*

- 3.1. Contenido y Estructura del Manual de Procedimientos: Diversas formas y su uso.
- 3.2. Diseño de la portada y las páginas.
- 3.3. La Hoja de Autorización.
- 3.4. La Hoja de Validación.
- 3.5. La Hoja de Control de Cambios.
- 3.6. La Introducción.
- 3.7. La Misión y la Estrategia.
- 3.8. El Objetivo General.
- 3.9. Los Objetivos Específicos.
- 3.10. El uso que se le debe dar al Manual: Instrucciones Generales.
- 3.11. El Modelo de Atención o Modelo de Negocio.
- 3.12. El Macroproceso de la Organización.
- 3.13. El Listado Maestro de Procedimientos.
- 3.14. Las Funciones y Procedimientos Genéricos.
- 3.15. Las Políticas de Operación aplicables a la organización.
- 3.16. El alcance del Manual.
- 3.17. La pertenencia de un Procedimiento a un Proceso.
- 3.18. El área responsable de controlar la totalidad de un Procedimiento.
- 3.19. Políticas de Operación o Condiciones Generales del Procedimiento.
- 3.20. El alcance del Procedimiento.
- 3.21. La Secuencia Estratégica de un Procedimiento: Un listado rápido y lógico de las actividades.
- 3.22. La Descripción Narrativa.
- 3.23. La Tabla Ejecutiva de Actividades.
- 3.24. El Diagrama de Flujo.
- 3.25. Los formatos, registros y evidencias que acompañan a un Procedimiento.
- 3.26. El glosario de términos.
- 3.27. La bibliografía de apoyo que se utilizó para diseñar los Procedimientos y el Manual.

4. Los casos y ejemplos de Manuales y Procedimientos hechos.

- 4.1. Las Guías Técnicas y Normativas para elaborar Procedimientos: *Su uso y consulta.*
- 4.2. Listado de verbos recomendados para redactar la función, según el nivel y cargo: *Dirección, supervisión y operación.*
- 4.3. Casos.

Con metodología TDE®.

Duración:

30 horas.

Centro Empresarial TDE-Talentum

Calzada al Desierto de los Leones 4977 (antes 28), Col. Tetelpan, Alc. Álvaro Obregón, C.P. 01700, CDMX.

Contacto: **55 4072 4076**

Correo electrónico: cursos@direccionempresarial.com.mx



Sesiones:

De cinco a seis sesiones. Lo anterior dependerá del día y el grupo.

Formas de Pago:

Depósitos y transferencias.

- ❖ **Banco:** Scotiabank a la cuenta **00102013591** a nombre de Francisco Hugo Flores García.
- ❖ **Clabe interbancaria para transferencias:** **044180001020135911**
- ❖ **Depósitos en Oxxo:** No. de tarjeta **5579 2091 3867 7411**

Cuando realices tu pago, por favor manda tu voucher y tu nombre completo por **WhatsApp al 55 4072 4076** o bien, mándalo a cursos@direccionempresarial.com.mx

Ubicación:

Búscanos en Google Maps como **(CETT) Centro Empresarial TDE-Talentum**. Calzada al Desierto de los Leones no. 4977 (antes 28), Col. Tetelpan, Alc. Álvaro Obregón, C.P. 01700, CDMX. Como referencia, estamos muy cerca de CU, del ITAM, la Universidad Anáhuac del Sur y Televisa San Ángel.

Nos encontramos a 20 minutos de los metros Viveros y Barranca del Muerto y del metrobús Dr. Gálvez. Los camiones que te dejan frente a nuestras oficinas salen de esas 3 ubicaciones y dicen **TETELPAN**. Estamos a 150 metros del Gimnasio Sportium y a 70 metros de la Iglesia de “Nuestra Señora de la Natividad” y la Panadería Lecaroz.

Ponentes y Formadores:

Presencia sujeta a disponibilidad de agenda en sus empresas.

Carlos Alberto Flores García

- ❖ Empresario, Profesor Universitario y Consultor.
- ❖ Es Dueño e Inversionista, desde 2015, del Centro Empresarial TDE-Talentum (CETT), Escuela de Negocios y formación directiva.
- ❖ Es Fundador y Consultor Líder en el Instituto de Estudios sobre la Organización y Dirección A.C.
- ❖ Con su Empresa Consultora TDE® en 2019 y 2020, ha desarrollado el Manual de Procedimientos del Organismo Ciudad de las Mujeres de Tepeji del Río, así como los Manuales Operativos de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) de Cancún y Cuernavaca.
- ❖ Desarrolló el Manual de Procedimientos del Grupo Ferretero PIFSA, en Metepec.
- ❖ Cuando fungió como Consultor Senior en Tetra Tech DPK Inc.-USAID de 2015 a 2018, lideró los procesos de Diseño y Desarrollo de los Manuales Operativos de los CJM de Zacatecas capital, Torreón y Ciudad Juárez e hizo la revisión técnica de los Manuales de Procedimientos de los CJM de Ciudad Obregón, Guadalajara, Chihuahua capital y Ciudad de México.
- ❖ Como Consultor de Management Systems International Ltd.-USAID de 2013 a 2014, hizo la adecuación de los Procedimientos de Trabajo ISO 9001:2008 del COPAVIDE en la Ciudad de Monterrey; elaboró los Procedimientos y Manual de la Calidad ISO 9001:2008 de la Fiscalía Especializada Atención a Víctimas y Ofendidos del Delito (FEAVOD) y; dirigió los trabajos para elaborar los Manuales Operativos de los CJM de Pachuca y Puebla capital; realizó los Procedimientos de Trabajo del Centro CAV de Oaxaca capital.

Centro Empresarial TDE-Talentum

Calzada al Desierto de los Leones 4977 (antes 28), Col. Tetelpan, Alc. Álvaro Obregón, C.P. 01700, CDMX.

Contacto: **55 4072 4076**

Correo electrónico: cursos@direccionempresarial.com.mx



- ❖ Como Gerente Operativo del Consejo de Cuenca del Valle de México, CONAGUA-CAEM, 2010-2012, dirigió la creación del Manual de Organización y de los Procedimientos estratégicos de la oficina central.
- ❖ En su paso como Director de Auditoría y Control del Tribunal Electoral del Distrito Federal (hoy de la CDMX), 2008-2009, impulsó la realización del Manual de Procedimientos y los perfiles de puesto.
- ❖ Como Auditor Líder del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 de la CONADE (2003-2007) realizó el Manual de la Calidad y los Procedimientos documentados de los 4 procesos certificados ante el organismo certificador LGAI México.
- ❖ Además es autor de los libros: *Conceptos Básicos de Empresa*® (2014); *Triada Fundamental de Negocio, Modelo de los 3 vectores*® (2017) y *Plan de Negocio, La Guía*® (2013).
- ❖ Fue Catedrático de Administración Avanzada en la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM de 2008 a 2013.
- ❖ Fue Catedrático de Administración Avanzada en la Universidad Latina, Campus Roma donde impartió la clase de Manuales de Procedimientos de 2013 a 2015.
- ❖ Fue miembro la Comisión de Jóvenes Empresarios de la COPARMEX, Ciudad de México en 2010 y 2011.
- ❖ Es Licenciado en Administración por la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- ❖ Es Maestrante de Finanzas Corporativas por la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- ❖ Cuenta con cursos profesionales con el *Babson College de Boston* (2016), *ITAM* (2006) y *Tecnológico de Monterrey* (2003). Su palabra y estilo favoritos: **¡TRASCENDER!**

Marco Antonio Gorostizaga González

- ❖ Se ha desarrollado como un Asesor de Negocios y es Coach Certificado.
- ❖ Ha participado en procesos de mejora de las organizaciones a través de *Negociaciones, Procesos de Planeación Estratégica*, desarrollando Gerentes y Directores con herramientas de Coaching, Venta y Adquisición de Empresas, Escisión de Sociedades y Empresas Familiares.
- ❖ Tiene el grado de Maestro en Administración por parte del I.T.E.S.M., obteniendo una Certificación en Coaching avalado por *“International Coaching Technologies”*.
- ❖ Forma parte de los Coaches de Staff de Educación Continua del I.T.E.S.M. Campus Morelos (Programa de Habilidades Directivas y Gerenciales).
- ❖ Es Facilitador de Soluciones de Negocio, reconociendo las herramientas que resuelven los obstáculos que impiden la obtención de metas en las organizaciones y las personas.
- ❖ Ha participado en cátedras y conferencias en distintos organismos y universidades como la Universidad La Salle, UNAM, el Tecnológico de Monterrey, el Colegio de Alta Dirección, COPARMEX Morelos y el Colegio de Contadores Públicos de Morelos.
- ❖ En Gobiernos Corporativos ha sido Consejero de empresas industriales y comerciales, Consejero de COPARMEX Morelos y del Colegio de Contadores Públicos de Morelos.

David Mejía Pinzón

- ❖ Licenciado en Administración y Finanzas por la Universidad Panamericana.
- ❖ Socio y Director General de Kairos Consultores, S.A. DE C.V.
- ❖ Cuenta con un Curso-Taller de 110 hrs. denominado *“Avatar International Course”* en Orlando, Florida, así como con un Diplomado de Project Manager Professional (PMP) por Sequel Solutions (empresa certificada por Project Manager Institute, PMI).
- ❖ Instructor en temas de Desarrollo Humano y Habilidades Gerenciales.
- ❖ Miembro de Número y Coordinador de Relaciones Públicas de la Sociedad de Universitarios Empresarios y Emprendedores de la Ciudad de México, A.C.
- ❖ Consultor en Detección de Necesidades de Capacitación y otros temas empresariales.
- ❖ Coordinador Académico del Programa *“Estrategias Competitivas”* de la Preparatoria “Alberto Einstein”.

Centro Empresarial TDE-Talentum

Calzada al Desierto de los Leones 4977 (antes 28), Col. Tetelpan, Alc. Álvaro Obregón, C.P. 01700, CDMX.

Contacto: **55 4072 4076**

Correo electrónico: cursos@direccionempresarial.com.mx



- ❖ Colaborador-Asociado en Grupo Lidex y Smart Praxis.
- ❖ Cuenta con registro como Capacitador externo ante la STyPS No: MEPD-700316-5Q7-0005 desde 2002.
- ❖ Especialista en el Mercado de Derivados (opciones y futuros) y en Mercados Internacionales (diversas instituciones).

Francisco Hugo Flores García

- ❖ Ha sido Consultor para el Programa Internacional PROJUSTICIA, United States Agency for International Development (USAID), vía MSI Inc., diseñando la estrategia Operativa y de Organización de los Centros de Justicia para Mujeres de los estados de Puebla, Hidalgo y Oaxaca: Procedimientos, Perfiles de Puesto y Matrices de Indicadores.
- ❖ Fue pieza clave del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en la CONADE, llevando el control y la gestión de las comprobaciones de los recursos federales, asimismo, formando parte del equipo de Auditores Internos de la institución.
- ❖ Actualmente coordina el Centro Empresarial TDE-Talentum (CETT) llevando la Coordinación del Programa Académico de Imagen Personal y Protocolo y la Imagen Corporativa del grupo.
- ❖ Como Consultor, ha impartido entrenamientos y asesorías en gremios y empresas, tales como: RZN Vanguard, S.A.; el Centro de Capacitación para Ejecutivos, S.C.; Tersum A' res S.A.P.I. de C.V.; Harinera Anáhuac S.A.; El Colegio de Abogados del Estado de México; la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción, sede Guerrero; COPARMEX nacional y sede Guerrero, entre otros.
- ❖ Miembro de Número de la Sociedad de Universitarios Empresarios y Emprendedores de la Ciudad de México A.C. (SUEECM).
- ❖ Fue Coordinador de Evaluación y Planeación para Centro Nacional para el Desarrollo Directivo y Empresarial, CENADDE S.C.
- ❖ Desde el año 2014 se ha especializado en la asesoría y capacitación en Imagen Personal, Protocolo y Ventas para Empresas y Gobiernos.
- ❖ Es Licenciado en Administración y Diplomado en Mercadotecnia por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

El CETT es la escuela de negocios del Taller de Desarrollo Empresarial®.

Formando líderes desde 1992.

¡Será un placer recibirte!

Centro Empresarial TDE-Talentum

Calzada al Desierto de los Leones 4977 (antes 28), Col. Tetelpan, Alc. Álvaro Obregón, C.P. 01700, CDMX.

Contacto: **55 4072 4076**

Correo electrónico: cursos@direccionempresarial.com.mx