



Cartilla de Facilitación del Manual Técnico Operativo y Funcionamiento



Con la contribución de la
Unión Europea

Contenido

I. Introducción:	3
II. ¿Quién encontrará útil esta Cartilla de Facilitación?	4
III. ¿Por qué una Cartilla de Facilitación?	5
IV. ¿Qué encontrará en la Cartilla de Facilitación?	5
V. Algunos consejos antes de dar la capacitación	6
VI. Prepárese.	8
VII. Mini-Planificación	10
Generalidades del Taller	10
Metodología de enseñanza-aprendizaje:	11
Contenido Temático:	11
Guía del Taller.	12
VIII. Bibliografía	16
Bibliografía Básica:	16
Bibliografía Recomendada:	16
Videos Relacionados:	16



UNIÓN EUROPEA



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS

SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL



EUROEMPLO
Acceso al empleo a través de la mejora de las
habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.



Este documento fue realizado con la contribución de la Unión Europea. Su contenido es exclusiva responsabilidad de SENPRENDE y no necesariamente refleja los puntos de vista de la Unión Europea.



I. Introducción:

En sus manos se encuentra la Cartilla del Facilitador del **Manual Técnico Operativo y de Funcionamiento de SENPRENDE**, la cual contiene una guía de los temas que pronto estará usted presentando a un grupo de personas a ser capacitadas sobre el uso del Manual de Procesos y Procedimientos.

En realidad usted tiene una oportunidad para ayudar a los colaboradores de SENPRENDE a mejorar y estandarizar la forma en que hacen su trabajo! Y estamos confiando en que usted cuenta con todo lo necesario para lograr orientar estos importantes cambios en los procesos y procedimientos institucionales!

La buena noticia es que usted no está solo y que está equipado con muchas herramientas, incluyendo esta Cartilla del Facilitador. Le garantizamos que el reto será mucho más fácil de enfrentar cada vez que utilice esta Cartilla. – ¡Comenzando desde esta presentación!

La clave para toda buena capacitación, facilitación o inducción, es haberse preparado con anticipación. ¡Obviamente, dice usted! Pero aún más importante es prepararse bien, debido al gran impacto directo que tendrá usted en los participantes de la capacitación. A medida que vaya avanzando en la lectura de la presente Introducción, se le irán brindando más consejos acerca de cómo prepararse; se le ayudará a comprender la importancia del papel que usted juega como facilitador del Manual de Procesos y Procedimientos de SENPRENDE.

II. ¿Quién encontrará útil esta Cartilla de Facilitación?

La Cartilla de Facilitación, está diseñada como una guía para el personal que brindará la capacitación, facilitación e inducción del Manual de Procesos y Procedimientos de SENPRENDE, con el fin de asegurar el aprendizaje activo de los participantes en las capacitaciones, quienes tendrán la oportunidad de aprender y compartir entre ellos estos procesos y procedimientos.

Al entregarle la presente Cartilla de Facilitación se asume que usted como facilitador/capacitador cuenta con:

- Un sólido conocimiento del contenido general de los procesos y procedimientos de esta institución.
- Buenas habilidades de presentación de la capacitación;



III. ¿Por qué una Cartilla de Facilitación?

Los propósitos de esta Cartilla de Facilitación son:

- Ayudarlo a focalizarse en las áreas clave de los problemas relacionados a la forma en que se desarrollan los procesos y procedimientos que confrontan los colaboradores y funcionarios, dando a conocer que disponen de una herramienta que les permitirá identificar claramente los procesos propios o los vinculados a sus áreas de trabajo.
- Proveerlo como Facilitador/Capacitador con herramientas medulares de capacitación (plan de Mini-planificación, diapositivas, ejemplos, enlaces donde estará montado el Manual en la plataforma, material de lectura referencial para los participantes);
- Proveerlo con lineamientos para poder conducir el curso, taller u otra actividad de capacitación relacionada con los procesos y procedimientos, para asegurar una consistente calidad de los contenidos de la capacitación en el uso del Manual, no importando dónde o de quién reciba el participante la capacitación.

El usar la Cartilla del Facilitador con efectividad, asegurará que:

- El contenido clave sea enfatizado;
- Las necesidades de los participantes en la capacitación, sean atendidas;
- La capacitación en el uso del Manual de Procesos y Procedimientos sea clara y de calidad, con especial énfasis en su aplicación práctica en el centro de trabajo;
- Usted pueda transmitir el contenido de manera clara e interesante, utilizando sus ejemplos y experiencias personales y las de los otros, de manera significativa con respecto al marco de contenido.

IV. ¿Qué encontrará en la Cartilla de Facilitación?

La presente Cartilla del Facilitador ha sido convenientemente ensamblada para hacer posible que usted se prepare y lleve a cabo la capacitación en el uso del Manual de Procesos y Procedimientos. Dentro de ésta, usted encontrará los siguientes componentes:

1. **Introducción General:** (¡lo que está leyendo en este momento!)



2. **Contenido de la Conferencia:** Incluye los objetivos y contenido del evento, metodología de la capacitación usada en la Conferencia. Usted deberá de invertir un tiempo extra en el plan de la sesión, para que pueda abordar temas específicos de interés para los participantes en el evento, lo cual requerirá de más preparación de su parte (p.ej., ejemplos personales, investigar casos locales, adecuar a la medida los ejemplos al contexto de los participantes, en lo posible.
3. **Diapositivas:** Resaltan el contenido principal que ha de ser desarrollado en la presentación y uso del Manual de Procesos y Procedimientos, que se complementa con las diapositivas, para ayudar al facilitador con el resumen de lo que va a explicar y ampliar acerca del contenido de cada diapositiva. En términos generales, se recomienda utilizar hasta unas 10 diapositivas por cada hora de duración del evento, las diapositivas llevan un formato de la Unión Europea, pero se ha incluido un archivo con las diapositivas en blanco para que pueda adaptarlas a su necesidad e incluir otros logos o fotografías representativas del tema.
4. **Material de lectura preparatoria sugerido:** Le brinda mayor contenido útil al cual se pueden referir usted o los participantes, antes, durante y después de la capacitación, para mayor referencia. Se anexan a este documento los conceptos base de porqué es importante contar y hacer uso de un Manual de Procesos y Procedimientos en la institución.
5. **Planificador del Tiempo:** Brinda una visión general del marco de tiempo sugerido para desarrollar el contenido principal, con el fin de ayudarlo a planificar el horario del curso o conferencia y servir de guía del tiempo dedicado a cada uno de los temas durante la capacitación.

V. Algunos consejos antes de dar la capacitación

1. Conozca a sus participantes.

Tan importante como conocer sus objetivos, contenidos y metodología del curso, es igualmente importante conocer a su audiencia – los colaboradores participantes del evento.



Aprenda de antemano lo más que pueda con respecto a los colaboradores participantes que serán parte de la capacitación que usted brindará. Hacer esto, le permitirá poner en perspectiva no sólo QUÉ es lo que esta capacitación brinda, y CÓMO transmitir el contenido, sino también para QUIÉN y POR QUÉ es que se desarrolla esta capacitación y DONDE lo puede aplicar en su área de trabajo.

2. Conozca el contenido.

Antes de entrar profundamente en el tema específico de la capacitación, primero obtenga una visión general del tema del curso o conferencia, sus objetivos y el contenido que se enfatiza en las diapositivas. Logre tomar un sentido de lo que incluye el contenido, porque de acuerdo al contenido del Manual de Procesos y Procedimientos de SENPRENDE, podrá guiar a los participantes de la capacitación con conocimientos y habilidades específicas.

Cuando esté listo para estudiar los temas de capacitación al detalle, familiarícese con los siguientes asuntos: El objetivo, el contenido principal y las actividades de aprendizaje que se han incluido.

3. Aplique su propia creatividad.

Mucho le ayudará tener una comprensión completa y una apreciación de la Cartilla de Facilitación, sin embargo, no garantizará una inducción al taller u otra actividad de capacitación exitosa.

La Cartilla de Facilitación asegura una consistencia, a través de todo el proceso de capacitación planeado, pero no existe intención alguna de limitar la creatividad y flexibilidad del facilitador, más aún se le motiva a usarla de manera flexible, según sea el perfil de sus participantes meta.

La siguiente es una lista de algunas oportunidades donde usted quizás desee hacer un ejercicio de su flexibilidad y creatividad:

- Use diversos ejemplos para hacerlos más adecuados a sus participantes y a su unidad;
- Utilice ejemplos que provengan de su propia experiencia;
- Extienda la cobertura de un punto del contenido para permitir un análisis más profundo de un proceso o tema, que pueda ser de interés para los participantes en la capacitación que



SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL



EUROEMPLEO
Acceso al empleo a través de la mejora de las
habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

usted está llevando a cabo, teniendo siempre en cuenta no excederse del tiempo disponible.

- Sugiera nuevas oportunidades de aplicación que sean adecuadas a los participantes.

4. Considere el número de participantes que tendrá.

Actualmente, con la utilización generalizada de las plataformas digitales, un capacitador puede dirigir su mensaje a audiencias de cientos o hasta miles de personas. Pero cuando se trata de conferencias presenciales, el número de participantes está limitado generalmente por el tamaño del auditorio y las medidas de bioseguridad, se recomienda trabajar con poblaciones de 20 a 30 personas, para ello será necesario disponer de instalaciones físicas dotadas de la flexibilidad suficiente para facilitar la discusión de los pequeños grupos, por separado.

VI. Prepárese.

Si bien la Cartilla del Facilitador le brinda lineamientos de cómo llevar a cabo su proceso, los facilitadores/ capacitadores son responsables por hacer que éste tome vida real. Por lo tanto, la **preparación antes de la capacitación** es un paso primordial para todas las personas que asumirán este rol. En circunstancias ideales, usted será notificado con suficiente tiempo de anticipación sobre el tipo de capacitación, que se dictará y la audiencia a la cual se dirigirá. A continuación, nuestras sugerencias acerca de cómo prepararse:

2 semanas previas al evento.

- Revise toda información relacionada con las necesidades específicas de capacitación de los participantes
- Lea el material de referencia relevante del Manual de Procesos y Procedimientos, aumente o ponga al día la información para expandir los temas con ejemplos relevantes, como pueda requerir su audiencia;
- Estudie el contenido de las diapositivas para tener en cuenta todos los puntos clave necesarios para poder presentar el contenido adecuadamente (esto es de extrema



importancia al realizar la presentación de la conferencia por primera vez). Usted está en la libertad de ampliar o acortar la presentación base que se le brindará.

- Estudie la Cartilla del Facilitador; visualice los procedimientos, practique la presentación; y haga los ajustes necesarios para que se adapte a su estilo personal.

Una semana antes de brindar la capacitación

- Pida a las unidades organizadoras, los nombres de los participantes que van a asistir al evento. Revise la información personal que tenga a mano sobre ellos, anticipe las posibles dificultades que podrían tener éstos, al recibir el contenido de aprendizaje y piense en formas mediante las cuales usted podría ayudarlos a superarlas.
- Reajuste los ejemplos y actividades en el plan de la sesión que tenga preparado, para que se adecuen a las necesidades de los participantes.
- Prepare su material de apoyo: Adecuación del Power Point, papel de rotafolio, papelería en general, premios, etc.

Un día antes de la presentación

- Revise nuevamente todos los materiales de apoyo para el desarrollo de su capacitación: las diapositivas, el equipo de capacitación, material complementario, etc.;
- Inspeccione el lugar o sede donde se realizará la capacitación; adapte la disposición del salón, pruebe los equipos a ser usados para asegurar que funcionen bien (computador, proyector de diapositivas, cables HMDI, micrófonos, etc.); y la infraestructura tecnológica (internet, prueba de plataformas ZOOM u otra, en el caso de videoconferencias) etc.
- Gestione para que el personal de apoyo decore (en lo posible-no es obligatorio) el salón donde se llevará a cabo la capacitación con ayudas visuales, fotos, que sean relevantes al contenido de la capacitación y puedan estimular mejor el interés y la reflexión de los participantes.
- Revise nuevamente el listado de nombres de las personas que asistirán, para ver qué nuevos nombres han aparecido; anticipe las posibles dificultades que pueden provenir de sus diferentes posiciones, experiencia o edades, y proponga usted posibles soluciones.

¡Muchos éxitos para usted y para SENPRENDE... !!!!!



SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL



EUROEMPLEO
Acceso al empleo a través de la mejora de las
habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

VII. Mini-Planificación

Generalidades del Taller

Conferencia: Conferencia /Inducción del Manual de Procesos y Procedimientos de SENPRENDE.

Instructor: Facilitadores de la Institución

Descripción del curso o conferencia: Este evento ha sido diseñado para vincular a los colaboradores de la institución con el uso del Manual de Procesos y Procedimientos de SENPRENDE, para que lo puedan conocer, comprender y utilizar, tanto a nivel de su unidad como de toda la organización, de manera eficaz, para apoyar el mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.

Duración del evento: 1 o 2 horas (decidir si es más o menos tiempo, según el contenido a impartir).

Horas de capacitación: Se cuenta con suficiente material para desarrollar capacitaciones más amplias, que pueden estar divididas en 3 reuniones de 2 horas c/u o menos tiempo, según lo estructuren.

Modalidad del evento: 100% virtual, mediante plataforma ZOOM u otra. Pero igualmente puede desarrollarse de manera mixta o presencial, según se requiera.

A quién va dirigido: A las autoridades, funcionarios y colaboradores de SENPRENDE

Fecha: Se definen según planificación y coordinación entre RRHH, UPEG y las Unidades interesadas.

Objetivo a alcanzar:

Al final del evento los participantes:

- Conocerán el contenido del Manual de Procesos y Procedimientos de SENPRENDE
- Conocerán su localización en la plataforma
- Estarán familiarizados con las partes que componen el Manual y con el apropiado uso del mismo.

Indicaciones generales:



UNIÓN EUROPEA



GOBIERNO DE LA
REPUBLICA DE HONDURAS

SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL



EUROEMPLEO
Acceso al empleo a través de la mejora de las
habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

- El evento tiene una duración estimada de 1 horas.
- Para sacar el mayor provecho al evento, se recomienda asistir con puntualidad y participar activamente en la sesión calendarizada.

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

El evento será implementado a través de videoconferencia -informativa, desarrollada de una manera estructurada. Los objetivos de aprendizaje serán alcanzados a través del desarrollo de las presentaciones preparadas en power point y del material complementario que se les pueda facilitar.

Contenido Temático:

- *Introducción al Manual*
- *Antecedentes y Justificación*
- *Objetivos del manual*
- *Cuadros de descripción de procesos*
- *Estructura del Manual*
- *Orden por áreas que contiene el Manual*



SECRETARÍA DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL



EUROEMPLEO
Acceso al empleo a través de la mejora de las
habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras.

Guía del Taller (1 hora de duración)

No.	Tema	Tipo de recursos	Descripción del contenido del recurso y subtemas	Tiempo
1	Introducción al Manual Técnico de Procesos y Procedimientos	Computador, data show, marcadores de agua, papel de rotafolio, preguntas previamente diseñadas Presentación en power point	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida por parte del Facilitador • Presentar los objetivos del Taller y la importancia de conocer el Manual de Procesos de SENPRENDE <p>Puede ayudarse de las anotaciones en cada una de las filminas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Introducción al Manual describe a quienes va dirigido el Manual y su carácter de uso obligatorio. 	5 min
2	Antecedentes y Justificación	Computador, data show, marcadores de agua, papel de rotafolio, preguntas previamente diseñadas Presentación en power point	<ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes; Describe el Decreto de creación de SENPRENDE, así como el origen de la consultoría que se realiza con el apoyo de la Unión Europea. • Justificación: Se destaca que el Manual permite mejorar el sistema de calidad de los servicios prestados por la institución, así como la estandarización de los procesos que evitan la duplicidad de los mismos. (Leer notas en el PPT). 	5 min
3	Objetivos del Manual	Computador, data show, marcadores de agua, papel de rotafolio, presentación en power point	<ul style="list-style-type: none"> • Se aborda el Objetivo General del Manual, donde se resalta la importancia del mismo para el Sistema de Control Interno de la institución, siendo este una herramienta que facilita el proceso de Planeación Estratégica, ya que a través del mismo se obtiene una visión completa de los diferentes procesos de SENPRENDE 	5 min

			<ul style="list-style-type: none">• Asimismo se abordan los dos objetivos específicos del Manual: como instrumento de consulta general y como herramienta de inducción para los nuevos colaboradores de la institución.	
4	Estructura del Manual	Computador, data show, marcadores de agua, papel de rotafolio, Presentación en power point	<ul style="list-style-type: none">• Se presenta la estructura del Manual:<ul style="list-style-type: none">○ Alcances○ Personal que interviene○ Descripción general de los procesos○ Simbología utilizada○ Flujogramas• Alcance se detalla la cobertura nacional de SENPRENDE como ente regulador del Ecosistema Emprendedor de Honduras, por lo que este Manual tiene una aplicación a nivel nacional.• Se explica como en la elaboración del Manual han intervenido los titulares de cada una de las áreas que conforman a SENPRENDE.• Descripción General de Procesos: Se describe la clasificación que pueden tener los procesos según su naturaleza, de aquí que se pueden encontrar:<ul style="list-style-type: none">○ Procesos Estratégicos, los que generalmente son desarrollados por la Dirección Superior de la institución, que son aquellos que abordan temas que son de interés del sector, como son las políticas MIPYMES, diseño de productos	15 min

			<p>acordes a los cambios del mercado, el Lobby con el Congreso Nacional para el diseño de leyes y acuerdos a favor del Sector, etc.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Procesos Transversales: Aquellos en que por su importancia se ven involucradas más de una unidad en su ejecución. Por ejemplo, Personerías Jurídicas, Becas de la Cooperación externa.○ Procesos Operativos: Aquellos procesos que son el corazón de la institución, por los cuales se acercan los usuarios y tienen un vínculo directo con el servicio al cliente, los que brindan las sub-direcciones de Formalización, Asistencia Técnica, Financiera, Mercadeo y Acceso a Mercado○ Procesos Administrativos: Son los de soporte o apoyo, como Administración, RRHH, Tecnología de la información, UPEG, etc.● A continuación, se detalla la estructura, en la cual se presentan los procesos del Manual, que van desde la Alta Gerencia, a las Gerencias Medias, Direcciones y Subdirecciones, Auditoría y Observatorio MIPYME.● Finalmente se presenta la simbología utilizada en los flujogramas, los cuales en su totalidad están en los anexos.	

5	Cuadros de descripción de procesos	Computador, data show, marcadores de agua, papel de rotafolio, Presentación de power point	<p>Se presenta un ejemplo de uno de los procesos. Aquí puede cambiar este proceso por alguno de la unidad a la que pertenecen la mayoría de los participantes, o quizás de un proceso que no conocen, para evidenciar la importancia del Manual.</p> <p>Para cerrar se presenta el flujograma que corresponde a la tabla de proceso que se presentó, para que visualicen como se lee el gráfico.</p>	15 min
6	Cierre del taller	Computador, data show, marcadores de agua, papel de rotafolio, Presentación de power point	<p>El facilitador hace el cierre del taller dando el enlace desde donde se puede ver o descargar el Manual de Procesos de forma completa.</p> <p>Asimismo, se debe facilitar el nombre del enlace de la UPEG, que quedará a cargo de dar seguimiento a la implementación del Manual de Procesos, esto en aras de hacer los cambios que puedan tener los procesos a través del tiempo, por los cambios de productos y servicios brindados a los usuarios.</p> <p>El facilitador abre un espacio de 10 minutos para preguntas o comentarios que los participantes puedan tener respecto al Manual de Procesos y Procedimientos.</p> <p>Despedida y cierre del taller</p>	15 min



VIII. Bibliografía

Bibliografía Básica:

Manual Técnico de Procesos y Procedimientos de SENPRENDE

Bibliografía Recomendada:

Importancia del Manual de Procesos y Procedimientos de una Organización (Anexos de la Cartilla)

Videos Relacionados:

- Manual de Procesos: https://www.youtube.com/watch?v=vmT1s_UNv6M
- Manual de Procesos: <https://www.youtube.com/watch?v=ltd-iPaCWho>
- Guía técnica para la elaboración de Manuales de la ONADICI: <http://onadici.scgg.gob.hn/node/46>
- Gestión por procesos en la Administración Pública: <https://youtu.be/JHnt0xZdCVg>
- Importancia de un Manual de procedimientos: <https://youtu.be/cZV0c2tyl40>
- Manual de Procesos y Procedimientos: <https://youtu.be/w6FQMD0oBhc>

Lectura Sugerida:

Importancia del Manual de Procesos y Procedimientos de una Organización

En la actualidad las organizaciones, a nivel mundial, se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que éste se desarrolle de una manera eficiente, por lo que es importante el control interno aplicado a través de manuales de procesos y procedimientos, los que al mismo tiempo sirven como guías operativas para ejecutar uniformemente cada proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización.

Los Manuales de Procesos y Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno, utilizados como guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización, que ayudan a minimizar los errores operativos, técnicos, financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptimas dentro de la institución

Ventajas

Contar con un Manual de Procesos y Procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para los colaboradores, ya que les permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales. A continuación presentamos las ventajas que ofrece el contar con un manual de este tipo:

- Permiten fundamentar los procesos y procedimientos bajo un Marco Jurídico - Administrativo establecido. (Procesos de UPEG, Gerencia Administrativa, Secretaría General, entre otros).
- Contribuyen a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y a la uniformidad en el trabajo.
- Estandarizan los métodos de trabajo.
- Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permiten conocer la ubicación de los documentos en general. La ubicación consiste en identificar dentro del procedimiento el lugar físico en donde se encuentran los documentos que acompañan a las actividades, éste puede ser: archivo, computadora, escritorio, base de datos, registros financieros, etc.
- La información que se maneja es formal; es decir, información autorizada y validada a nivel institucional.

- Delimitan las funciones y responsabilidades del personal.
- Son documentos de consulta permanente que sirven de apoyo para la mejora continua de las actividades.
- Establecen los controles administrativos.
- Facilitan la toma de decisiones.
- Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos.
- Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones.
- Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso.

Impactos en el uso y aplicación de un Manual de Procesos y Procedimientos:

- **Estandarización de conocimientos :**

El contar con un Manual de Procesos y Procedimientos, permite a una organización estandarizar sus conocimientos para todo el personal. Sobre todo es importante porque cada producto o servicio entregado a los usuarios/clientes será siempre el mismo, sin importar quien lo elabore. Es importante no solo documentar los procesos, sino capacitar al personal para lograr que se cumpla lo que está escrito.

Además, cuando los colaboradores tienen acceso al Manual de Procesos y Procedimientos, conocen las implicaciones que tiene su cliente interno o externo, al no recibir un producto o servicio a su conformidad o satisfacción. Esto permite además, disminuir las posibles fallas y los re procesos a la hora de brindar esos productos o servicios.

- **Permite consultar información.**

¿Has estado alguna vez en el banco y cuando preguntas algo a un ejecutivo se ha tenido que levantar para preguntarle a su superior? Es molesto tener que esperar, sobre todo ahora que los usuarios/clientes nos hemos vuelto más exigentes.

Pues con un Manual de Procesos y Procedimientos accesible, esta espera puede evitarse. Al documentar tus actividades, el personal sabrá adonde buscar cuando el usuario/cliente tenga una consulta o él mismo tenga una duda en su proceso a desarrollar.

También el consultar información en el Manual de Procesos y Procedimientos, permite que tus colaboradores se familiaricen con el Manual y lo comiencen a utilizar con más frecuencia. Recuerda también, que los procesos deben ir cambiando, no se debe hacer un Manual de Procesos y Procedimientos y dejarlo vigente para siempre. Las nuevas tecnologías, necesidades de los usuarios/clientes, requerimientos de la Alta Dirección, nos van dando la apertura y flexibilidad necesarias para hacer cambios a nuestro Manual. Por lo que es importante que a la hora de consultar la información, los colaboradores conozcan que están manejando la última versión del Manual.

- **Facilidad para capacitar**

Es más fácil capacitar, desarrollar habilidades y capacidades del personal cuando se cuenta con un manual de Procesos y Procedimientos actualizado. Esto permite que los nuevos colaboradores, empiecen leyendo el manual y se enamoren de la cultura y del quehacer de la institución.

Un colaborador capacitado, está motivado para realizar su trabajo y tratar mejor a los usuarios/clientes de la organización. Por eso es recomendable que se capacite constantemente a los colaboradores, y ver los impactos de esta inversión en el recurso humano de la organización.

- **Permite la apertura a la mejora continua**

La mejora continua se construye por medio de: encuestas de satisfacción, resultados de auditoría, requerimientos de alta gerencia, etc. También por el aporte de cada uno de los colaboradores que «operan» en el proceso, al simplificar las actividades. El **empoderamiento** hacia tus colaboradores, permitirá la motivación y la fidelización de cada uno de ellos hacia la organización; poco a poco ellos pueden ayudar al sugerir o al proponer hacer mejoras y cambios a los procesos y procedimientos; de esta forma se apropian de los mismos, los van perfeccionando basados en la experiencia y la institución aprovecha el recurso valioso que tiene en la organización.

El contar con un Manual de Procesos y Procedimientos no es equivalente o igual a tener una burocracia, sino que permite múltiples ventajas operativas que verás reflejadas en la satisfacción de los usuarios/clientes y colaboradores.



**Enlaces de Vídeos Recomendados MPP
para el facilitador que desarrollara una capacitación o taller del Manual Técnico Operativo y
de Funcionamiento de SENPRENDE**

- Manual de Procesos: https://www.youtube.com/watch?v=vmT1s_UNv6M
- Manual de Procesos: <https://www.youtube.com/watch?v=ltd-iPaCWho>
- Guía técnica para la elaboración de Manuales de la ONADICI:
<http://onadici.scgg.gob.hn/node/46>