

## 1. Normatividad

- 1.1. ¿Qué es la Normatividad?
- 1.2. Importancia de la Normatividad.
- 1.3. Riesgos por Falta de Normatividad Institucional Vigente.
- 1.4. Tipos de Documentos Normativos.
- 1.5. Características de los Documentos Normativos.
- 1.6. Utilidad de los Documentos Normativos.

## 2. Enfoque de Procesos en el Desarrollo de Manuales

- 2.1. ¿Qué es un Proceso?
- 2.2. ¿Qué es el Enfoque de Procesos?
- 2.3. Ventajas del Enfoque de Procesos.

## 3. Herramientas para la Elaboración de Manuales

- 3.1. Técnicas de Levantamiento y Análisis de Información.
- 3.2. Diagramación de Procesos y Procedimientos.
  - Tipos de Diagramas de Flujo.
  - Símbolos básicos para elaborar un Diagrama de Flujo.
  - Ventajas de los Diagramas de Flujo.
  - Cómo elaborar un Diagrama de Flujo.
- 3.3. Técnicas de Narración de Actividades o Funciones.
  - Descripción de Puestos.
  - Matriz de Funciones y Responsabilidades.
  - Técnica del Libreto.

## 4. Mejores Prácticas para el Desarrollo de Manuales de Políticas y Procedimientos

- 4.1. ¿Qué es un Manual de Políticas y Procedimientos?
- 4.2. ¿Cómo ayudan los Manuales en la implementación de Normatividad de la Organización?
- 4.3. Elementos y Estructura de un Manual de Políticas y Procedimientos.
- 4.4. Tipos de Manuales de Políticas y Procedimientos que debe tener una SOFOM.
- 4.5. Políticas.
  - ¿Qué es una Política? y su Función.
  - ¿Cómo se clasifican las Políticas?
  - ¿Cuáles son los lineamientos para establecer las Políticas?
  - ¿Cómo asegurar que una Política se cumpla?
- 4.6. Procedimientos.
  - ¿Qué es un Procedimiento? y su Función.
  - ¿Qué contiene un Procedimiento?
  - ¿Cómo se relacionan las Políticas y los Procedimientos?
- 4.7. Consideración e Inclusión del Marco Normativo de las Disposiciones de la CNBV, que aplican en cada Manual de Políticas y Procedimientos.

## 5. Lineamientos para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos (Manual para Elaborar Manuales)

- 5.1. Políticas:
  - De Elaboración y Actualización de Manuales.
  - De Autorización de Manuales.
  - De Publicación y Difusión.
- 5.2. Contenido del Manual de Políticas y Procedimientos.
- 5.3. Descripción y Estándares de Presentación de los Elementos que integran un Manual de Políticas y Procedimientos.
  - Tipo de Página, Tamaño de Página, Márgenes.
  - Estilo, tamaño, alineación y forma de letra de cada Elemento que integra el Manual de Políticas y Procedimientos.
  - Encabezados y pies de Página.
  - Numeración.