



# MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Mayo de 2024

VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA



## OBJETIVO:

OBJETIVO .....	3
PROPÓSITO .....	3
ALCANCE .....	3
DOCUMENTOS DE REFERENCIAS.....	3
ESTRUCTURA NORMATIVA .....	3
Normativa Institucional .....	3
Normativa Estructural .....	4
Normativa Procesal .....	4
BENEFICIOS DE ELABORAR Y CONTROLAR LOS DOCUMENTOS .....	4
ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN .....	5
DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL .....	5
Creación y Captura de Documentos.....	5
Control de documentos y Divulgación.....	7
Responsables .....	8
Desarrollo .....	8
DISPOSICIONES GENERALES PARA LA CREACIÓN DE DOCUMENTOS.....	8
RESPONSABILIDADES .....	9
1. Unidades Organizativas.....	9
2. Dirección de Planificación Institucional y Coordinación de Gestión de la Calidad .....	9
3. Auditor de Calidad.....	9
4. Coordinación de Transformación Digital.....	9
REGISTROS.....	9
ANEXOS.....	10
Anexo 1. CA-FM-02 Creación de Procesos.....	10
Anexo 2. Plantilla de Procesos.....	13



## OBJETIVO:

Contribuir con la institucionalización de la Universidad, orientando la forma de normar, regular o actualizar la normativa y documentos internos, desde una perspectiva sencilla y adaptable; proporcionando lineamientos homogéneos para unificar criterios en cuanto a la creación, revisión, legitimidad, disponibilidad, difusión y aplicabilidad en todos los ámbitos universitarios.

Para la consecución de este objetivo se implementará una plataforma informática de libre acceso en donde constará toda la normativa institucional.

## PROPÓSITO

El presente procedimiento tiene como finalidad construir una guía para las personas responsables de las unidades organizativas, a elaborar, actualizar, estandarizar y optimizar la documentación de sus procesos, a través de manuales, procedimientos, instructivos, formatos, registros y otra documentación que tenga incidencia en los procesos de la Universidad Pedagógica de El Salvador Dr. Luis Alonso Aparicio, con el fin de evaluar y comprender fácilmente los procedimientos de la Institución, que permitan identificar puntos de medición hacia la mejora de los servicios, así como, definir el registro, control, vigencia y publicación de la documentación.

## ALCANCE

El procedimiento aplica a todas las Instancias de la Universidad Pedagógica, para la construcción y actualización de la normativa institucional que contribuye a controlar y garantizar el quehacer de la institución y todos los procesos, subprocesos y/o actividades que ha establecido la Coordinación de Gestión de la Calidad.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Manual de Calidad.
- Ley de Educación Superior.
- Manual de Acreditación de Instituciones de Educación Superior de El Salvador.

## ESTRUCTURA NORMATIVA

La normativa se clasifica en documentos institucionales, estructurales y procesales.

**Normativa Institucional:** Son aquellos documentos que contienen normativas de carácter general institucional tales como:



1. El Plan Estratégico Institucional, los objetivos estratégicos y Planes Operativos Anuales.
2. Misión, Visión, fines y objetivos
3. Los Estatutos.
4. Código de ética.
5. Reglamentos.

**Normativa Estructural:** Describen las responsabilidades, organización, estructura y relaciones entre unidades, y se clasifican en:

1. Funciones y funcionamiento básico de su gobierno.
2. Perfil de los cargos de autoridades universitarias.
3. La estructura organizativa institucional.
4. Normas de organización y funcionamiento.

**Normativa Procesal:** Son documentos que describen los procesos académicos, de investigación, de Proyección Social y administrativos. Estos son:

1. Modelo Educativo.
2. Manuales de funcionamiento.
3. Manual de procesos y procedimientos administrativos.

## **BENEFICIOS DE ELABORAR Y CONTROLAR LOS DOCUMENTOS**

- Genera coherencia de las actividades y proporciona instrucciones claras, por lo que permite ver rápidamente qué procesos deben mejorar o eliminar.
- Ayuda a identificar las condiciones ideales para la colaboración de otras áreas
- Permite identificar ineficiencias en los procesos
- Permite evitar errores y ahorrar tiempo
- Facilita reducir el uso innecesario de recursos.
- Contribuye a la sistematización de la Institución.
- Facilita identificación de Objetivos Operativos
- Facilita la formación de personal nuevo al utilizar los documentos como guía para entender sus funciones y familiarizarse con las interrelaciones.
- Ayuda a preservar el conocimiento de la institución. Manteniendo un registro histórico de los procesos.
- Los procesos documentados, pueden modificarse de forma rápida y sencilla.



## ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura de la documentación estará definida por 4 niveles documentales los cuales son:

- Nivel 1. Son todos los Reglamentos, Políticas, Planes, Manuales; Que señalan los lineamientos y directrices sobre los cuales se soporta la institución.
- Nivel 2. Son los Procedimientos; Que definen quién, qué, cuándo y dónde.
- Nivel 3. Son los Instructivos Normativos; Que definen el cómo, tareas paso a paso.
- Nivel 4. Otra documentación; como registros y evidencias.

## DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL

### Creación y Captura de Documentos

Los procesos requieren del uso de documentación, pues esto permite respaldar las actividades desarrolladas por las diferentes instancias de la institución, permite agregarle valor al sistema, es fundamental para evaluar el desempeño de los procesos, así como para mejorar la calidad de los mismos, a continuación, se definen los distintos tipos de documentación que se utiliza en los procesos de la Universidad Pedagógica:

**Cronograma:** esquema con secuencia temporal en el que se organizan y distribuyen una serie de actividades a lo largo de un período de tiempo delimitado.

**Esquema:** representación gráfica de las relaciones, la dinámica y la lógica existentes entre actividades, datos, roles, etc.

**Factura:** documento que respalda la operación de la adquisición u oferta de un servicio o producto.

**Formato:** es un escrito que recopila un conjunto de características técnicas y/o de forma de un texto, objeto o documento utilizadas como modelo para la elaboración de documentación u otros escritos.

**Formulario:** es una pieza de papel impresa o digital que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable.

**Plan de Trabajo:** es un documento que contiene el detalle de un conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas orientadas al logro de una meta, con un período de tiempo y recursos predefinidos.

**Planos:** es la representación gráfica bidimensional de un área tridimensional mediante procedimientos técnicos.



**Procedimiento:** conjunto o sucesión de pasos, ampliamente vinculados y cronológicamente dispuestos, realizados al interior de cada proceso, dirigidos a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quien corresponde el desarrollo de la tarea.

**Instructivos de llenado:** es una guía que explica detalladamente como se deben llenar los espacios que tiene un formato.

**Manual:** son descriptores de procedimientos.

**Estatuto:** se refiere a aquella variedad de normas jurídicas que comparten elementos en común como regular la actividad, las relaciones entre ciertas personas o instituciones, de una institución específica.

**Reglamento:** conjunto de normas, disposiciones o directrices establecidas por una autoridad competente, que tiene la finalidad de regular, controlar o dirigir un determinado ámbito de actividad.

**Convenio:** acuerdo formal entre dos o más partes en el que se establecen condiciones, términos o compromisos específicos que deben ser cumplidos por las partes involucradas.

Cada documento utilizado en los procesos descritos deberá codificarse y ser registrado en drive de procesos. Se deberá guardar una copia del formato de dicho documento. Responsable: Direcciones y Dueños de Macroprocesos.

La documentación utilizada en cada proceso se codificará bajo el siguiente formato:

L	L	-	L	L	-	#	#
---	---	---	---	---	---	---	---

Donde:

- El primer carácter será una letra que indica la inicial del tipo de proceso al que corresponde:
  - Estratégico (E).
  - Misional (M).
  - Soporte (S).
  - Medición (C).
- El segundo carácter indica la inicial del área funcional a la que pertenece.
- Las dos letras posteriores indican las dos primeras consonantes del tipo de documento. Ver tabla.



Documento	Sigla
Cronograma.	CR
Esquema.	ES
Factura.	FC
Formato.	FR
Formulario.	FM
Plan de trabajo.	PT
Planos.	PL
Procedimiento.	PR
Instructivo de llenado.	IN
Manual.	MN
Estatuto.	ET
Reglamento.	RG
Convenio.	CN

- Los últimos dos dígitos indican el número correlativo del tipo de documento, el orden de la correlación dependerá del proceso al cual pertenece el documento.

Así, el formulario para inscripción de materias, perteneciente al Subproceso de inscripción, estaría codificado de la siguiente manera:

L	L	-	L	L	-	#	#
M	A	-	F	M	-	0	1

La codificación de documentos, permite unificar formatos, y contar con un inventario de las versiones utilizadas en los diversos procesos, así como definir el documento vigente. Para la creación y actualización de procesos leer el proceso **MED-II-GECE-001 Gestión de la Calidad**, actividades 3 y 4.

### Control de documentos y Divulgación

En esta etapa se establece el proceso de control de documentos garantizando el resguardo de la información, donde se mantendrá un archivo actualizado e histórico de todos los procesos de la Universidad. Una vez aprobados, estos serán publicados, para su consulta por la comunidad universitaria

La persona que ha solicitado la actualización o creación de proceso será el encargado de efectuar la capacitación y socialización a los destinatarios, pudiendo solicitar apoyo para este efecto al Auditor de Calidad..



## **Responsables**

- Coordinación de Gestión de la Calidad.
- Dirección de Planificación Institucional.
- Unidades Organizativas.
- Coordinación de Transformación Digital.

## **Desarrollo**

El Auditor de Calidad como persona encargada del control de documentos, registra y controla el documento aprobado asignando un código acorde a lo descrito en este Manual.

2. El Auditor de Calidad de la Coordinación de Gestión de la Calidad remite documento original a Dirección de Planificación Institucional para su resguardo.

3. La Coordinación de Gestión de la Calidad envía archivo digital a la Coordinación Comunicación Interna para la divulgación institucional. La vigencia de todos los documentos institucionales, serán a partir de la divulgación oficial realizada por Dirección de Planificación Institucional.

4. El Auditor de Calidad envía archivo digital a la Unidad Organizativa involucrada para su control.

5. La Dirección de Planificación Institucional remite documento digital a la Coordinación de Transformación Digital para que sean almacenados en línea en una ubicación central con el propósito de facilitar el acceso de todo el personal que desee consultarlos.

## **DISPOSICIONES GENERALES PARA LA CREACIÓN DE DOCUMENTOS**

- Mantener la redacción del documento simple y concisa. Debe ser técnicamente preciso y fácil de comprender.
- Indispensable establecer plazos de control para las actividades que así lo requieran.
- Asegurar que la documentación de los procesos se ajuste a las políticas institucionales, Manual de Calidad y Plan Estratégico Institucional.
- Definir para cada procedimiento de manera diferente para evitar confusiones. Recordar que varios procedimientos pueden ser un proceso. En un procedimiento el objetivo es más específico y lo puede conseguir una misma persona o área de la institución.
- Utilizar la Plantilla de Procesos como plantilla estándar para el levantamiento o actualización de la documentación Ver Anexo 1 y 2.
- La documentación es creada y/o actualizada, cuando se presente alguna de las siguientes condiciones:



- a) Creación o reformas institucionales que incida directamente a los procesos de atención a la persona usuaria o administrativos en general.
- b) Por crear, suprimir o reestructurar Unidades Organizativas de acuerdo a las necesidades del servicio.
- c) Cuando se venza su plazo de vigencia.
- d) Por instrucción de la Unidad Organizacional responsable, para mejora del servicio.

## RESPONSABILIDADES

### 1. Unidades Organizativas.

- Elaborar y/o actualizar la documentación (procedimientos, instructivos, entre otros) de su Unidad.
- Establecen los procedimientos e instructivos de trabajo.
- Notificar los cambios a las áreas involucradas.
- Solicitar la revisión de documentos cuando sea necesario.
- Informar a la Coordinación de Gestión de la Calidad, de la actualización de los Registros y documentos que les corresponden.
- Capacitar al equipo de trabajo de los procedimientos e instructivos aprobados.
- Evaluar la efectiva implementación de los procedimientos e instructivos de trabajo.
- Mantener el control de los registros que se generan de su documentación.

### 2. Dirección de Planificación Institucional y Coordinación de Gestión de la Calidad:

- Acompaña y distribuye asesorías entre los auditores de calidad.
- Valida documentación y Propuestas de Mejora.
- Firmar de revisado y autorizada la documentación.

### 3. Auditor de Calidad:

- Revisar la documentación institucional conforme a lo establecido en este procedimiento.
- Ingresar información en la Plantilla de Procesos.
- Brindar asesorías y mantiene registro documentado.
- Controlar el cumplimiento de los plazos establecidos en los documentos vigentes.

### 4. Coordinación de Transformación Digital:

- Almacenar la documentación aprobada en línea en una ubicación central y brindar acceso para el personal de la institución.tes.

## REGISTROS

CA-FM-02 Creación de Procesos.  
Plantilla de Procesos.

## ANEXO 1. CA-FM-02 CREACIÓN DE PROCESOS.

### Diagnóstico de procesos.

Responder a las siguientes preguntas, en caso de una o más respuestas marcadas en “No” se deberá evaluar si lo que se desea documentar cumple las características de un proceso.

Pregunta	Si	No
1. ¿Lo que desea documentar es cíclico y/o repetitivo?		
2. ¿Requiere de un proveedor interno o externo para la ejecución?		
3. ¿Tiene propósitos claros, responde a alguna normativa, función, política, o lineamiento aprobado?		
4. ¿Tiene clientes, ya sea internos o externos?		
5. ¿Tiene responsables asignados para el desarrollo de las actividades y tareas que se ejecutan		
6. ¿Está impulsado por el logro de un resultado?		
7. ¿Genera resultados que puedan denominarse productos o servicios?		
8. ¿Tiene controles de evaluación y retroalimentación durante su ejecución o en su finalización?		
9. ¿Satisface a usuarios directamente?		

### 1. Definición del proceso:

El siguiente instrumento sirve para la definir el proceso institucional, marcando el inicio y fin, responsables y delimitarlo hasta la entrega del producto o servicio.



Pregunta	Respuesta
1) ¿Dónde inicia y termina el proceso?	
2) ¿Cuál es el objetivo general del proceso? (Qué se hace, qué producto o servicio se realiza)	
3) Definir los insumos (entradas, ingresos) necesarios con los que se inicia el proceso y quiénes son sus proveedores	
4) ¿Quiénes son los clientes del proceso?	
5) Definir las salidas (resultados) del proceso: el servicio y todo el sistema de información que requiere	
6) ¿Qué se incluye y qué no se incluye en el proceso?	
7) ¿Con qué otros procesos relaciona?	



## 2.Representar el proceso. \*

Clasificar la secuencia de pasos y decisiones del proceso:

Tareas/pasos/decisiones	Responsables	Tiempo de ejecución	Recursos usados
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			

\*Aplica únicamente para creación de nuevos procesos.





Código: <i>(código del proceso)</i>	<i>(Nombre del proceso)</i>	
Versión:	Página 1 de 2	

<b>1 Descripción del proceso</b>	
<b>2 Relación con otros procesos</b>	
✓	✓
<b>3 Objetivo del proceso</b>	
<b>4 Propietario y responsables</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Área a la que pertenece</b>
<b>Propietario:</b>	
<b>5 Objetivo estratégico al que responde</b>	

<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>



Código: <i>(código del proceso)</i>	<i>(Nombre del proceso)</i>	
Versión:	Página 2 de 2	

✓

<b>Proceso</b>	<b>Código</b>
Inicio del proceso	
Fin del proceso	
Entradas del proceso	
Salidas del proceso	
Clientes del proceso	
Objetivos del Proceso	

### Actividad 1:

<b>Responsable</b>	<b>Tarea</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>
	1.	

Elaborado por	Aprobado por



# UPED

UNIVERSIDAD **PEDAGÓGICA** DE EL SALVADOR  
DR. LUIS ALONSO APARICIO

**ILUMINA Y LIBERA**

Universidad Pedagógica de El Salvador "Dr. Luis Alonso Aparicio" 25 Av. Norte y  
Diagonal Dr. Arturo Romero, San Salvador, El Salvador, Centroamérica.  
[www.pedagogica.edu.sv/](http://www.pedagogica.edu.sv/) [info@pedagogica.edu.sv](mailto:info@pedagogica.edu.sv)