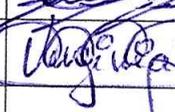
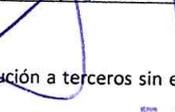


	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>CÓDIGO:</b> PCO-01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES		<b>REVISIÓN:</b> 4

## DATOS GENERALES

**SUBSISTEMA:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA  
**MACRO PROCESO:** GESTIÓN DE LA CALIDAD  
**PROCESO:** GESTIÓN DE LA CALIDAD  
**SUBPROCESO:** ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES  
**PRODUCTO:** DOCUMENTOS INSTITUCIONALES ELABORADOS  
**RESPONSABLE:** DIRECTOR(A) GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ROL	NOMBRE/CARGO	FECHA	FIRMA
1	Implementación del Manual: Elaboración, Aprobación y Control de calidad de Documentos Institucionales	ELABORADO	Ing. María Eugenia Salas Analista OyM	20/02/2017	
		REVISADO	Dra. Libertad Regalado Directora(e) OyM	14/08/2017	
		APROBADO	Dr. Miguel Camino Solorzano Rector	30/08/2017	
2	Actualización del Manual de Elaboración, Aprobación y Control de calidad de Documentos Institucionales (por cambio en Estatuto y procedimiento)	ELABORADO	Ing. Alba Cáceres L. Analista DGAC3	29/01/2020	
		REVISADO	Dra. Libertad Regalado Directora DGAC	27/02/2020	
		APROBADO	Dr. Miguel Camino Solorzano Rector Uleam	28/02/2020	
3	Actualización del Manual de Elaboración, Aprobación y Control de calidad de Documentos Institucionales (por cambio en base legal)	ELABORADO	Ing. Alba Cáceres L. Analista DGAC3	13/07/2020	
		REVISADO	Dra. Libertad Regalado Directora DGAC	13/07/2020	
		APROBADO	Dr. Miguel Camino S. Rector Uleam	14/07/2020	
4	Actualización del Manual de Elaboración, Aprobación y Control de calidad de Documentos Institucionales por mejoramiento del proceso	ELABORADO	Ing. Beatriz Briones A. Funcionaria DGAC	22/11/2021	
			Lcda. Teresa Almeida M. Funcionaria DGAC	27/02/2022	
			Ing. Horio N. Vélez Giler Funcionario DGAC	27/01/2022	
			Lcda. Virginia Zambrano Mera Funcionaria DGAC	27/01/2022	
		REVISADO	Ing. Luvy Loor Salto, Mg. Directora de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	09/02/2021	
		APROBADO	Dr. Marcos Zambrano PhD. Rector Uleam	15/12/2021	

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCO-01
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN:</b> 4
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha:</b> 13/07/2020
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	Página 2 de 22

## 1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la estandarización de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, con la finalidad de proporcionar directrices que permitan su correcta elaboración, actualización, revisión, socialización, aprobación y distribución.

## 2. ALCANCE:

Aplica para todo el personal de la universidad especialmente de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, encargados de mantener el control de calidad en la elaboración de manuales de procedimientos, instructivos de trabajo, guías de trabajo y formatos institucionales.

## 3. BASE LEGAL

### 3.1. Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios. Publicada el 28 de agosto de 2020. Registro Oficial 277. Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-0111. Sin reformas.

Todo el documento.

### 3.2. Estatuto de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. Aprobado por el Órgano Colegiado Superior el 30 enero de 2019. Validado mediante Resolución RPC-SO1-0 -No.152-2 019 por el CES a los 13 días del mes de marzo de 2019.

**Artículo 134.-** Atribuciones y obligaciones. Son atribuciones de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad las siguientes:

- Fortalecer la Gestión Académica y Administrativa a través del sistema de control interno;
- Codificar y mantener control de calidad en reglamentos, manuales, instructivos, guías, formatos institucionales;
- Elaborar procedimientos académicos y administrativos;
- Socializar, difundir e implementar los procedimientos institucionales;
- Asesorar a las distintas unidades administrativas y académicas que lo soliciten en el diseño, revisión de procedimientos, estructuras, organización y sistemas administrativos;
- Efectuar auditorías para mantener el control de calidad de los procesos institucionales generando propuestas de acciones de mejora continua;
- Mantener actualizado el catálogo de manuales de procedimientos y formatos institucionales y el archivo de documentos controlados de la institución;

### 3.3. Resolución RCU-SO-06-N.068-2015, adoptada en la Sexta Sesión Ordinaria en el Pleno del Consejo Universitaria, desarrollada el 11 de diciembre de 2015.

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un “Documento no controlado” a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCO-01
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN:</b> 4
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha:</b> 13/07/2020
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	Página 3 de 22

**Artículo 2.-** Autorizar al Sr. Rector de la institución, para que apruebe los Manuales de Procesos y Procedimientos Académicos y administrativos, que serán levantados y/o actualizados en la Universidad.

#### 4. RESPONSABILIDADES:

##### Rector/a:

- Aprobar los Manuales de procedimientos, instructivos y guías que genere la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para la Gestión por procesos de la Universidad.

##### Responsable de cada proceso (Autoridades Académicas y Administrativas):

- Identificar la necesidad de elaborar o actualizar manuales, instructivos, guías y formatos.
- Solicitar a la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad asesoramiento para el levantamiento de procesos.
- Presentar la propuesta de protocolos o planes de trabajo institucionales para control de calidad, y solicitar a la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad revisión de forma y asesoramiento en la codificación del documento.
- Elaborar la propuesta de manuales, instructivos, guías, formatos y flujos de procesos de su responsabilidad, así como sus actualizaciones por retroalimentación de los usuarios, cambios en normativas legales, reglamentarias, o necesarios para una acción correctiva.
- Presentar la propuesta de manuales, instructivos, guías, formatos y flujos de procesos de su responsabilidad a la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para su revisión, análisis, control de calidad, codificación y trámite de aprobación.
- Revisar los documentos elaborados y validarlos mediante firma.
- Difundir los manuales, instructivos, guías, formatos al personal de su área o unidad, y a personal involucrado en el proceso.
- Aplicar los manuales, instructivos y guías aprobados, para la gestión de sus procesos.
- Utilizar formatos y formularios aprobados para la gestión de sus procesos.

##### Director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad:

- Disponer al personal de la Dirección atender los requerimientos de las diferentes unidades académicas y administrativas que solicitan elaboración, modificación, actualización de manuales, procedimientos, guías, instructivos y formatos.
- Disponer al personal de la Dirección atender los requerimientos de las diferentes unidades académicas y administrativas que solicitan revisión de calidad de planes de trabajo o protocolos institucionales.
- Identificar los procesos de la Universidad que se pueden generar o revisar.

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCO-01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES	<b>REVISIÓN:</b> 4
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha:</b> 13/07/2020
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	Página 4 de 22

- d) Revisar los documentos que se elaboren para la Gestión por procesos de la Universidad y que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, como: manuales de procedimientos, instructivos, guías, formatos.
- e) Convocar a los actores y responsable del proceso, a reuniones de trabajo y socialización de los procedimientos elaborados previo su aprobación.
- f) Validar con su firma o sumilla, según corresponda, y sello todas las páginas de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- g) Aprobar los formatos para los procesos institucionales, sean físicos o electrónicos, luego de ser revisados por los responsables de cada proceso.
- h) Solicitar se publique, en la página web institucional con direccionamiento a la página de la dirección, la aprobación de manuales de procedimientos, instructivos de trabajo, guías y formatos.
- i) Enviar a través del correo electrónico de la dirección y de acuerdo a la lista de distribución los manuales, guías e instructivos aprobados a la máxima autoridad y a los responsables de cada proceso para la respectiva distribución.
- j) Revisar los documentos de origen externo que afectan a los procesos institucionales y orientar su verificación con aquellos que se ven afectados.
- k) Solicitar la revisión y firma de manuales de procedimientos, instructivos y guías.

**Analista de Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad:**

- a) Asesorar a las diferentes unidades académicas y administrativas en la elaboración de manuales, guías, instructivos y formatos.
- b) Capacitar al personal de las diferentes unidades académicas y administrativas que requieran elaborar manuales de procedimientos, flujo de procesos, guías, instructivos y formatos.
- c) Revisar manuales de procedimientos, flujos, instructivos, guías y formatos, elaborados por las diferentes unidades académicas y administrativas, a fin de determinar inconsistencias de forma, nudos críticos, e informar previo a su modificación.
- d) Revisar protocolos y planes de trabajo, elaborados por las diferentes unidades académicas y administrativas, a fin de determinar inconsistencias de forma y asesorar en su codificación.
- e) Proponer cambios y eliminación de actividades repetitivas en los procesos.
- f) Analizar base legal para la ejecución de los procesos.
- g) Levantar y documentar procesos, elaborar manuales de procedimientos, flujos de procesos, instructivos, guías y formatos para los procesos institucionales y efectuar correcciones sugeridas por los revisores.
- h) Socializar los procedimientos elaborados con los responsables del proceso y actores del proceso previo a su aprobación, formalizándolos mediante acta de socialización.
- i) Solicitar la codificación para manuales, instructivos, guías de trabajo y formatos.
- j) Elaborar acta para la aprobación, modificación, o eliminación de documentos y/o formatos institucionales según corresponda.
- k) Solicitar revisión de manuales de procedimientos, instructivos y guías a la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.
- l) Realizar acompañamiento al proceso una vez que el proceso se encuentre aprobado y en ejecución.

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: PCO-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN: 4</b>
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha:</b> 13/07/2020
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	<b>Página</b> 5 de 22

### **Asistente de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad:**

- a) Proporcionar los códigos para manuales, instructivos, guías y formatos.
- b) Mantener actualizado el catálogo de documentos controlados o formatos y catálogo de procesos.
- c) Mantener el control de documentos de origen interno y externo vinculantes a los procesos.
- d) Mantener los manuales de procedimientos, instructivos de trabajo, guías y formatos en el repositorio digital del departamento que contengan los documentos editables y digitalizados, en carpetas de documentos en proceso de elaboración y aprobados.
- e) Realizar la entrega vía correo electrónico a la máxima autoridad, a los responsables de cada proceso y a los involucrados en el proceso, acorde a la lista de distribución de los manuales, instructivos y guías aprobados.
- f) Publicar en la página web los manuales, flujos, instructivos, guías y formatos aprobados.
- g) Asistir en la elaboración de actas técnicas de reuniones efectuadas en el departamento para la construcción y socialización de procedimientos, flujos de procesos y formatos institucionales.
- h) Asistir en la socialización y difusión de los manuales de procedimientos e instructivos.
- i) Digitalizar Manuales de Procedimientos Institucionales, original y copia; y mantener en la carpeta electrónica de cada procedimiento.
- j) Digitalizar actas técnicas de reuniones, de socialización y aprobación de formatos y mantener en la carpeta electrónica de actas.
- k) Sellar todas las hojas del manual de procedimientos, instructivo o guía, para sumilla de el/la director/a de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y enviar a él/la rector/a para su aprobación.
- l) Efectuar revisión de calidad de los documentos, verificando sellos y firmas.
- m) Mantener actualizado el archivo físico controlado de manuales de procedimientos y el de copias no controladas.
- n) Mantener actualizado el archivo de formatos aprobados.
- o) Proporcionar copias certificadas de los documentos institucionales y llevar el control de las copias otorgadas.
- p) Colocar marca de agua al manual de procedimientos de la versión anterior, y archivar en el Archivo Histórico de Procesos.

## **5. DEFINICIONES:**

- 5.1. Actividad:** *“Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad”.* (<https://dle.rae.es/>).
- 5.2. Catálogo de Procesos:** *“Es un instrumento ordenado y organizado de los procesos definidos por la institución en sus diferentes niveles o jerarquías”.* (Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, no vigente, 2016).
- 5.3. Catálogo de Documentos Controlados:** Es un instrumento ordenado y organizado de los formatos definidos por la institución en sus diferentes niveles o jerarquías.

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un “Documento no controlado” a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: PCO-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN: 4</b>
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha:</b> 13/07/2020
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	<b>Página</b> 6 de 22

- 5.4. Código:** *“Combinación de letras, números u otros caracteres que tiene un determinado valor dentro de un sistema establecido”.* (<https://dle.rae.es/>).
- 5.5. Controles:** *“Son los ordenamientos jurídicos administrativos vigentes, directrices y lineamientos que regulan la operación de las actividades o tareas específicas de un proceso”.* (Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos).
- 5.6. Diagrama de Flujo:** *“Es la representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso”.* (Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, no vigente, 2016).
- 5.7. Documento:** Escrito que ilustra acerca de algún hecho. (<https://dle.rae.es/>). *“Información y su medio de soporte”.* (<http://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html>).
- 5.8. Formato o formulario:** *“Impreso con espacios en blanco”.* (<https://dle.rae.es/>).
- 5.9. Guía de Trabajo:** Documento que rige u orienta como realizar u asunto específico.
- 5.10. Implementar:** Poner en funcionamiento o aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo. (<https://dle.rae.es/>).
- 5.11. Instructivo de Trabajo:** Documento que describe detalladamente cómo realizar y registrar las tareas, que afectan o intervienen en un proceso determinado.
- 5.12. Manual de Procedimientos:** *“El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización”.* (<https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>).
- 5.13. Plan de Trabajo:** *“Es un esquema o conjunto de acciones que se diseña con el fin de alcanzar un objetivo en particular que puede ser laboral, personal, grupal, académico, entre otros”.*
- 5.14. Procedimiento:** *“Método de ejecutar algunas cosas”.* (<https://dle.rae.es/>).
- 5.15. Proceso:** *“Es el conjunto de actividades relacionadas que interactúan mutuamente, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Un proceso está*

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un “Documento no controlado” a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCO-01
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN:</b> 4
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha:</b> 13/07/2020
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	Página 7 de 22

conformado por *entradas, actividades, salidas, recursos, controles y usuarios internos o externos*". (Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos).

**5.16. Protocolo:** "Protocolo (sociedad): Son ciertas reglas establecidas para el trato social; conjunto de reglas de formalidad establecidas para actos diplomáticos y ceremonias oficiales; Protocolo (seguridad), reglas de actuación por diversos actores con la finalidad de unificar criterios en tareas de seguridad; Tratamiento protocolario, modo protocolario de dirigirse a una persona".

Fuente: <https://es.wikipedia.org/wiki/Protocolo>

**5.17. Registro:** "Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas". (<http://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html>).

**5.18. Responsable del proceso:** "Es el encargado de asumir la responsabilidad total y transversal de un proceso, con el propósito de brindar productos y/o servicios de calidad a sus segmentos de usuarios. Además, tiene la responsabilidad de implementar los proyectos de mejora y demás acciones requeridas, conforme a la guía metodológica establecida por el Ministerio del Trabajo". (Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos)

**5.19. Visita de Acompañamiento:** Consisten en brindar asesoría y asistencia personalizada posterior a la implementación de los procedimientos.

## 6. POLITICAS Y CONTROL

### 6.1 Políticas

- Las unidades académicas y administrativas que elaboren documentos, tales como, manuales de procedimientos, instructivos de trabajo, guías de trabajo, protocolos, planes de trabajo y formatos institucionales, deberán efectuarlos en base a los lineamientos descritos en este manual.
- Los manuales de procedimientos, instructivos de trabajo, formatos o guías, serán elaborados con la asesoría y apoyo directo de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, en los formatos establecidos en este manual y publicados en la página web debidamente aprobados.
- Cuando se generen o revisen los manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos que responden a los procesos de la Universidad, se empezará por los más críticos de acuerdo con su impacto respecto a los objetivos institucionales, su importancia respecto a la repercusión en el cliente/estudiante y su desempeño, para comprenderlos y mejorarlos.
- Los documentos que se generen en la Universidad tales como manuales de procedimientos, instructivos de trabajo, formatos o guías serán elaborados, revisados y autorizados en concordancia con la siguiente tabla:

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: PCO-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN: 4</b>
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha: 13/07/2020</b>
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	<b>Página 8 de 22</b>

TABLA DE APROBACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTOS			
TIPO DE DOCUMENTO	ELABORA	REvisa	AUTORIZA APRUEBA
Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Director(a) Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Rector(a)	Órgano Colegiado Superior
Manual de procedimientos	Responsable de área según proceso (unidad requirente) y/o Analista de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Autoridad o Director(a) de Unidad requirente y Director(a) Gestión y Aseguramiento de la Calidad.	Rector(a)
Instructivos de Trabajo	Responsable de área según proceso (unidad requirente) y/o Analista de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Autoridad o Director(a) de Unidad requirente y Director(a) Gestión y Aseguramiento de la Calidad.	Rector(a)
Guías de Trabajo	Responsable de área según proceso (unidad requirente) y/o Analista de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Autoridad o Director(a) de Unidad requirente y Director(a) Gestión y Aseguramiento de la Calidad.	Rector(a)
Formatos anexos a un procedimiento	Responsable de área según proceso (unidad requirente) y/o Analista de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Autoridad o Director(a) de Unidad requirente	Director(a) de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y Autoridad de área o de Unidad requirente
Formatos sin procedimiento	Responsable de área según proceso (unidad requirente) y/o Analista de Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Autoridad o Director(a) de Unidad requirente	Director(a) de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y Autoridad de área o de Unidad requirente

- e) Los manuales de procedimientos, instructivos y guías de trabajo se elaborarán en los formatos establecidos en este manual por duplicado, la copia tendrá un pie de página con tipo de letra Arial 8, que incluya el código del formato del documento, su revisión y la siguiente leyenda:

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

- f) Las copias de manuales de procedimientos, instructivos o guías, serán otorgadas por la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, debidamente certificadas, incluyendo que es fiel copia del original.
- g) Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad especificados en este manual, excepto los formatos, serán elaborados cumpliendo las siguientes especificaciones:
- ✓ Software: Microsoft Word, los diagramas de flujo en Microsoft Visio.
  - ✓ Configuración de página: tamaño A4; orientación vertical; los márgenes: superior 2,5 cm, inferior 1,5 cm, izquierdo 3 cm y derecho 2,5 cm.

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCO-01
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN:</b> 4
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha:</b> 13/07/2020
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	Página 9 de 22

✓ Formato: tipo de letra Arial 11, títulos y subtítulos en negrillas, alineación justificada e interlineado sencillo 1p.

- h) El texto de los formatos que incluya tablas o cuadros podrá elaborarse con cualquier tipo de letra y márgenes, con el fin de reunir toda la información en una sola hoja.
- i) Las comunicaciones internas y externas, que no están definidas en un formato aprobado, serán estandarizadas y su uso se define en la "Guía para elaboración de oficios, oficios circulares, memorandos, memorandos circulares y circulares".
- j) Todos los campos requeridos en los formatos deberán ser llenados, en caso de la omisión de alguno de ellos se deberá ubicar la frase "no aplica", o las siglas "N/A".
- k) Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad deberán ser debidamente codificados por la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, quien mantendrá el registro y control de estos, utilizando el siguiente criterio:

Para manual de procedimientos	Para instructivos de trabajo, guías y formatos
Codificar bajo el siguiente esquema PAB-YY De donde: P. Inicial fija en todos los manuales de procedimientos. A. Inicial del tipo de gestión o macroproceso. B. Inicial alusiva al proceso o área. Número correlativo (01, 02, ...)	Deben nacer de un procedimiento, se le agrega la sigla IT para instructivos, G para guías y F para formatos, y a continuación los números correlativos (001,002...) PAB-YY-IT-001 PAB-YY-G-001 PAB-YY-F-001

- l) Los planes de trabajo y protocolos serán codificados por la Unidad que los elaboró teniendo en consideración la siguiente estructura: P para protocolos, PT para planes de trabajo, seguido de las siglas de la unidad y a continuación los números correlativos, Ej.:P-FACCI-001.
- m) Los responsables de cada proceso y el personal de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad identificarán el tipo de documento a generar, y los desarrollarán con los elementos necesarios para su elaboración, de acuerdo con el siguiente recuadro:

Tipo de documento	Manual de Calidad	Manual de Procedimiento	Instructivo de Trabajo	Guías	Formatos	Plan de Trabajo	Protocolo
<b>Recuadro de identificación</b>	X	X	X	X	X	X	X
<b>Datos generales</b>		X					
<b>Control de cambios</b>	X	X	X	X		X	X
<b>Recuadro de inicio, fin y fecha</b>		X					
<b>Objetivo</b>		X	X	X		X	X
<b>Alcance</b>		X	X				X
<b>Base Legal</b>		X					
<b>Responsabilidades/responsables</b>		X	X				
<b>Definiciones</b>		X	X				
<b>Políticas</b>		X	X				X
<b>Controles</b>		X	X				
<b>Revisión de procedimientos</b>		X					
<b>Procedimientos</b>		X	X				

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.



	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCO-01
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	REVISIÓN: 4
Inicio:	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	Fecha: 13/07/2020
Fin:	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	Página 10 de 22

Tipo de documento	Manual de Calidad	Manual de Procedimiento	Instructivo de Trabajo	Guías	Formatos	Plan de Trabajo	Protocolo
Diagrama de Flujo		X	X				
Registros		X	X				
Indicadores de Gestión		X					
Lista de distribución		X					
Instrucciones de llenado					X		
Justificación							
Desarrollo							X
Referencia Bibliográfica							X

- n) Una vez que el manual de procedimientos o instructivo de trabajo se encuentre aprobado, la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad a través de las visitas de acompañamiento verificará que el proceso se esté implementando.

## ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

**Recuadro de identificación:** Todos los documentos tendrán un recuadro de identificación que se colocará como encabezado en todas las páginas del documento, al lado izquierdo estará el logo institucional, contendrá los siguientes elementos:

Marca institucional:	Se adjunta la marca institucional de la universidad.
Nombre del documento:	Se indica si es un instructivo de trabajo, manual de procedimiento, guías, formato.
Procedimiento:	Se detalla el nombre del procedimiento, su redacción debe llevar de forma implícita el producto que genera.
Código:	Es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente, su integración se especifica en el literal k) de las políticas de este manual.
Revisión:	A partir de la primera revisión se anota 1, y así sucesivamente para las demás.
Página:	Se anota el número consecutivo de las hojas utilizadas en el procedimiento, así como el número de éstas, de acuerdo con el formato Página 1 de "n", iniciando desde la primera página.

En casos excepcionales por logística institucional, dentro de algunos formatos se pueden omitir la estructura del encabezado, sin embargo, el código si debe detallarse en el documento, a manera de ejemplo (Acta de grado).

Para documentos: tipo de letra Arial, tamaño 9, alineado a la izquierda, letra mayúscula y en negrillas para el nombre del documento, código, revisión y procedimiento, excepto número de página que es en minúsculas y sin negrillas.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>	CÓDIGO:
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 14

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCO-01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES	<b>REVISIÓN:</b> 4
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha:</b> 13/07/2020
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	Página 11 de 22

Para elaborar Manuales de Procedimientos adicionalmente y a partir de la segunda página se adicionará en el recuadro de identificación Inicio, Fin y Fecha: Tipo de letra Arial, tamaño 9, alineado a la izquierda, letra mayúscula y en negrillas para el nombre del documento, código, revisión y procedimiento; el número de página, fecha, inicio y fin con letras minúsculas y sin negrillas.

**Inicio y Fin:** Son los límites que tiene el procedimiento, se detalla la actividad que da inicio al proceso y la actividad con la que termina. Es probable que un procedimiento tenga más de una forma de iniciar o terminar, debiendo anotarse todos los inicios o términos que se detecten.

**Fecha:** Se indica la fecha de aprobación del documento.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCO-01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>REVISIÓN:</b> 2
<b>Inicio:</b>		<b>Fecha:</b> 29/01/2020
<b>Fin:</b>		Página 2 de 26

**Datos generales:** Se ubicará en la primera página de los manuales de procedimientos y contendrá los siguientes elementos:

<b>SUBSISTEMA:</b>	Nombre del subsistema de acuerdo con el mapa de procesos de la Universidad.
<b>MACROPROCESO:</b>	Se coloca el nombre del macroproceso definido en el mapa de procesos de la Universidad.
<b>PROCESO:</b>	Nombre del proceso establecido en el catálogo de procesos institucionales.
<b>SUBPROCESO:</b>	Nombre del subproceso establecido por la unidad requirente.
<b>PRODUCTO:</b>	Nombre del producto por el cual se genera el procedimiento.
<b>RESPONSABLE:</b>	Cargo del director de la Unidad o responsable del proceso.

**Control de cambios:** Se ubicará en la primera página del manual de calidad, manual de procedimiento, guías de trabajo e instructivos de trabajo, los siguientes casilleros:

<b>VERSIÓN:</b>	Corresponde al número de revisión del procedimiento, instructivo o guía.
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Se detalla brevemente el motivo de elaboración del procedimiento o las razones que motivaron el cambio de revisión del procedimiento.
<b>ROL:</b>	Se identifica el rol o funciones del personal.
<b>NOMBRE/CARGO:</b>	Nombre y cargo del personal que participa en la elaboración, revisión y aprobación del documento.
<b>FECHA:</b>	Registrar la fecha en que el personal ejecuta la acción o rol.
<b>FIRMA:</b>	Espacio para que el personal que interviene registre su firma.

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCO-01
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN:</b> 4
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha:</b> 13/07/2020
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	<b>Página</b> 12 de 22

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ROL	NOMBRE/CARGO	FECHA	FIRMA
1	Implementación del Manual: Elaboración, Aprobación y Control de Calidad de Documentos Institucionales.	ELABORADO	Xxxxxx Analista DGAC	dd/mm/aaaa	
			N...	dd/mm/aaaa	
		REVISADO	Xxxxxx Director/a DGAC	dd/mm/aaaa	
			Xxxxxx Director/a Xxxxxx	dd/mm/aaaa	
		APROBADO	Xxxxxx Rector/a	dd/mm/aaaa	

**Objetivo:** Necesario en la elaboración de manuales de procedimientos, guías, plan de trabajo, protocolo e instructivos de trabajo. Se construirá o elaborará iniciando con un verbo en infinitivo que implique medición y contestando las preguntas: ¿qué resultados se pretende? y ¿mediante qué acciones se logrará el resultado?

VERBO EN INFINITIVO QUE IMPLIQUE MEDICIÓN	¿QUÉ RESULTADOS SE PRETENDE?	¿MEDIANTE QUÉ ACCIONES SE LOGRARÁ EL RESULTADO?
Establecer...	la estandarización en la elaboración de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad...	proporcionando directrices para su correcta generación, actualización, revisión, aprobación, distribución y control...
<b>Objetivo:</b> Establecer la estandarización en la elaboración de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, proporcionando directrices para su correcta generación, actualización, revisión, aprobación, distribución y control.		

**Alcance:** Debe incluirse en la elaboración de manuales de procedimientos, protocolo e instructivos de trabajo; describe el ámbito de aplicación del procedimiento, se elabora identificando las actividades que afecta, los puestos o personas que afecta, las áreas que afecta, y de existir exclusiones, éstas deben ser descritas.

<b>Puesto o personas que afecta:</b> Todo el personal.
<b>Áreas que afecta:</b> Universidad, especialmente a la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad encargado de su generación, revisión, actualización, distribución, trámite de aprobación, control y verificación.
<b>Actividades que afecta:</b> elaboración de documentos institucionales como: flujogramas, manuales de procedimientos, instructivos y formatos para la prestación del servicio.
<b>Exclusión:</b> Se excluyen los reglamentos.
<b>Alcance:</b> Aplica para la elaboración de documentos institucionales, como: flujogramas, manuales de procedimientos, instructivos y formatos para la prestación del servicio, ejecutados por todo el personal de la universidad, especialmente de la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad encargados de su generación, revisión, actualización, distribución y trámite de aprobación.

**Base Legal:** Se describe la legislación vigente que sustenta los manuales de procedimiento institucionales. Se redacta por jerarquía de las normas indicando el nombre de la norma legal, fecha de aprobación, registro oficial, fecha de

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: PCO-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN: 4</b>
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha: 13/07/2020</b>
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	<b>Página 13 de 22</b>

publicación, el artículo y de ser necesario un resumen o extracto de la disposición legal.

**Responsabilidades/Responsables:** En los manuales de procedimientos e instructivos de trabajo se identifica el puesto o cargo de quien ejecuta la actividad y se detalla cada una de ellas.

**Definiciones:** Se detalla el concepto que permita delimitar, precisar y aclarar el significado de una palabra o término de carácter técnico de uso frecuente que se emplea con sentido específico o restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario, para evitar confusiones e interpretaciones erradas de lo que se describe en los manuales de procedimiento e instructivos de trabajo, haciendo más accesible al usuario la consulta del manual.

**Políticas:** Son los criterios o lineamientos generales de acción que de manera explícita determinan cómo realizar las actividades para ejecutar el proceso, delimitan la responsabilidad y el marco de actuación de las distintas instancias que participan en el proceso, para legitimar las actividades y evitar que se incurra en fallas. Deben redactarse de forma clara y concisa para que sean comprendidas por todos los estamentos universitarios, aunque no estén familiarizados o no ejecuten el procedimiento. En los manuales de procedimientos deben detallarse políticas para respetar, proteger, garantizar y promover la igualdad de oportunidades de todos los actores.

**Controles:** Anotar los documentos que se requieren utilizar en el procedimiento, para tener una mejor orientación o completar su ejecución, sirven de insumo para el proceso.

**Revisión de procedimientos:** Para verificar la vigencia del proceso, y mantener permanentemente actualizados los manuales se debe efectuar revisiones periódicas. En todos los manuales de procedimiento colocar la siguiente leyenda:

“El procedimiento será revisado por la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad cuando se estime conveniente o cuando la Unidad responsable del proceso informe de cambios en las normativas legales referentes al proceso, o requiera de modificaciones de mejora”.

**Procedimientos:** En esta sección se describirán detallada y secuencialmente las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad o de dos o más de ellas, debe definir de forma clara y concisa, quién, cómo, cuándo y dónde se ejecutarán dichas actividades, para que el personal pueda comprenderlas, seguirlas y aplicarlas, aun cuando sea de recién ingreso al área.

La redacción de la actividad iniciará con un verbo conjugado en el tiempo presente de la tercera persona del singular, ejemplo: verifica, corrige, envía; el número con que se registrará cada actividad estará compuesto por el dígito de la etapa correspondiente del manual de procedimiento o instructivo, seguido de un punto, y a la derecha de éste, del número consecutivo respectivo; se debe indicar como responsable el nombre del puesto de quien ejecuta la actividad.

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un “Documento no controlado” a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: PCO-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN: 4</b>
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha: 13/07/2020</b>
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	<b>Página 14 de 22</b>

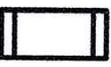
Nº	Actividad	Responsable
8.1	Identifica necesidad de contratación a través de servicios profesionales.	DIRECTOR DE CARRERA
8.2	Elabora solicitud en formato PHC-08-F-001 y presenta al Decano.	DIRECTOR DE CARRERA
N...	N...	N...

Cuando una actividad debe continuar y no puede ser descrita en forma secuencial se debe indicar en que paso o número de registro de la actividad continúa, ej.: Continúa en la actividad 8.9.

**Diagrama de Flujo:** Es la representación gráfica de la secuencia de etapas o actividades que se realizan en el proceso por los diferentes órganos o puestos que intervienen en el procedimiento. El diagrama se elabora en base a la descripción del procedimiento.

De preferencia el flujo debe empezar en la primera columna de la izquierda, iniciando el trazo de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha, posteriormente el flujo puede retroceder dependiendo del procedimiento. Se utilizará el diagrama “de bloque” que permite tener visión global de los participantes en el procedimiento y se compone de tantas columnas, como órganos o puestos que intervienen en el procedimiento.

Los símbolos básicos para utilizar en el diagrama son:

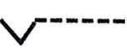
Símbolo	Conector	Descripción
	Inicio / Final	Indica el inicio o la terminación del flujo, pudiendo usarse si se desea representar una unidad o personal que recibe o proporciona información.
	Actividad o tarea	Representa la acción llevada a cabo en un proceso, puede tener muchas entradas y una salida.
	Decisión	Sirve para indicar puntos donde se toman decisiones: SI, NO
	Documento	Representa cualquier tipo de documento o registro que entra, se utiliza, se genera o sale del procedimiento.
	Proceso o Subproceso	Representa un proceso o subproceso con el que debe continuar dentro del procedimiento que se está diagramando
	Conector	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo, utilizado para evitar el cruce de líneas.
	Conector de Página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un “Documento no controlado” a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCO-01
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN:</b> 4
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha:</b> 13/07/2020
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	<b>Página</b> 15 de 22

	<b>Línea de Flujo</b>	Indica la vía del proceso. Conecta los elementos del proceso, la punta de la flecha indica la dirección del flujo de un proceso. Se permite usar únicamente flechas horizontales y verticales, no inclinadas. En los casos en que no sea posible conectar las actividades con líneas rectas, se utilizarán ángulos rectos. Las líneas no deberán cruzarse entre ellas, si no es posible se debe cruzar con un pequeño puente.
	<b>Separador</b>	Utilizado para dividir el flujo en fases o etapas
	<b>Nota aclaratoria</b>	No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se adiciona a una operación o actividad para dar una explicación.
	<b>Archivo</b>	Representa un archivo común y corriente de oficina, a utilizar si es necesario representarlo en el diagrama de flujo

**Registros:** Se deben registrar en el siguiente recuadro los formatos o bien los documentos que sirven de evidencia de que el procedimiento está siendo ejecutado, evidenciando su aplicación, interpretación y uso.

Registro	Código del registro	Responsable de conservarlo
Indicar el nombre del documento o formato	Ubicar el Código o n/a.	Indicar el nombre del puesto que mantendrá en custodia o archivo el registro, tanto original como copia, de existir.

**Instrucciones de llenado de registros o formatos:** Debe especificarse en forma clara y sencilla lo que debe registrarse en cada línea o casillero del formato. Ej.:

Nro. de Identificación:	Cédula de identidad o pasaporte
-------------------------	---------------------------------

**Indicadores de gestión:** Son herramientas que permiten hacer un seguimiento a los diferentes procesos ejecutados en la institución. A través de los indicadores de gestión se puede medir el cumplimiento o desviación, sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas, según el caso. Cada medidor o indicador debe ser medible, entendible, controlable, relevante, inequívoco y pertinente.

En el contexto de orientación hacia los procesos, un medidor o indicador puede ser de proceso o de resultados. En el primer caso, se pretende medir que está sucediendo con las actividades, y en segundo se quiere medir las salidas del proceso. Se elaborarán y se indicará el nombre del indicador, que mide, el tipo, la unidad de medida, la fórmula de cálculo, frecuencia de medición y de revisión y de donde se toman los datos para efectuar el cálculo, utilizando el siguiente recuadro:

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: PCO-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN: 4</b>
<b>Inicio:</b>	<b>Identifica necesidad de generar documentos institucionales</b>	<b>Fecha: 13/07/2020</b>
<b>Fin:</b>	<b>Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.</b>	<b>Página 16 de 22</b>

Nº	NOMBRE INDICADOR	DESCRIPCIÓN	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN	FUENTE
1	Índice de viáticos acreditados	Mide el porcentaje de viáticos que han sido pagados en relación a los viáticos solicitados y autorizados	Eficacia	%	$\frac{N^{\circ} \text{ de viáticos pagados}}{N^{\circ} \text{ de viáticos solicitados}} * 100$	MENSUAL	SEMESTRAL	Informe de pagos y registro de solicitudes de viáticos
2	Índice de viáticos pagados en el plazo establecido	Mide el porcentaje de viáticos que se pagaron en el plazo establecido en relación al total de viáticos pagados.	Eficiencia	%	$\frac{N^{\circ} \text{ de viáticos pagados en el plazo establecido}}{N^{\circ} \text{ total de viáticos pagados}} * 100$	MENSUAL	SEMESTRAL	Solicitudes de viáticos y CUR de pago

La frecuencia de medición hace referencia a la periodicidad en el tiempo en que se realiza la medición del indicador, siendo la mínima mensual; depende de la recurrencia del proceso, el compromiso de informar resultados, la disponibilidad de la información. Se recomienda que la periodicidad sea mensual, trimestral, semestral o anual.

**Lista de Distribución:** Se detallan los puestos de quienes intervienen en el proceso, especificados como responsables de ejecutar el procedimiento, y a quienes de manera obligatoria debe entregárseles el manual de procedimiento. La máxima autoridad siempre debe estar incluida en la lista de distribución, aunque no forme parte del proceso. Ej.:

- 01 RECTOR
- 02 VICERRECTOR/A ACADÉMICO/A
- 03 DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
- 04 N...

- o) El/la analista que participa en la eliminación del manual de procedimiento o instructivo de trabajo y/o guía está en la obligación de remitir al asistente de Gestión de la Calidad el Acta de Eliminación de Manuales de Procedimientos, Instructivo de Trabajo y/o Guía por Acciones de Mejora Continua, para su registro en el Catálogo de Procesos Institucionales, archivo y colocación de la marca de agua "Eliminado".

## 6.2 Controles

- a) Requerimiento para elaborar documentos.
- b) Actas de revisión, socialización y aprobación de documentos elaborados.

## 7. REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS

El procedimiento será revisado por la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad cuando se estime conveniente o cuando la Unidad responsable del proceso informe de cambios en las normativas legales referentes al proceso, o requiera de modificaciones de mejora.

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCO-01
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN:</b> 4
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha:</b> 13/07/2020
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	<b>Página</b> 17 de 22

## 8. PROCEDIMIENTOS

Nº.	Actividad	Responsable
8.1	Identifica la necesidad de elaborar o actualizar documentos institucionales como manuales, instructivos, guías, protocolos, planes de trabajo o formatos.	UNIDAD REQUIRENTE/ RESPONSABLE DE CADA PROCESO
8.2	Presenta propuesta; o realiza requerimiento para elaborar o modificar documentos manuales, instructivos, guías, o formatos; o solicita revisión de forma de protocolos, planes de trabajo.	UNIDAD REQUIRENTE/ RESPONSABLE DE CADA PROCESO
8.3	Distribuye y dispone a su personal atender requerimiento o propuestas de las diferentes unidades académicas y administrativas que solicitan elaboración, modificación, actualización de manuales, instructivos, guías o formatos; o la revisión de forma de protocolos y planes de trabajo.	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.4	Analiza documentación. Si es un manual de procedimientos, instructivo de trabajo o guía continua la siguiente actividad; caso contrario pasa a la actividad 8.24	ANALISTA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.5	Realiza levantamiento de información con responsables y/o actores del proceso.	ANALISTA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.6	Revisa, analiza y determina inconsistencias de forma, nudos críticos, elimina actividades repetitivas y elabora diagrama de flujo.	ANALISTA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.7	Convoca y realiza reunión de trabajo en formato PCO-01-F-001, visita in situ en formato PCO-01-F-002 o remite vía correo electrónico para revisión de diagrama de flujo propuesto.	ANALISTA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.8	Revisa y da conformidad a diagrama de flujo.	UNIDAD REQUIRENTE/ RESPONSABLE DE CADA PROCESO
8.9	Elabora manual de procedimientos (formato PCO-01-F-005), instructivo de trabajo (formato PCO-01-F-006) o guía de trabajo (formato PCO-01-F-007).	ANALISTA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
8.10	Revisa propuesta elaborada, emite observaciones, sugerencias o conformidad.	UNIDAD REQUIRENTE/ RESPONSABLE DE CADA PROCESO
8.11	Efectúa correcciones de ser el caso.	ANALISTA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

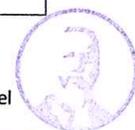
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCO-01
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN:</b> 4
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha:</b> 13/07/2020
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	<b>Página</b> 18 de 22

<b>8.12</b>	Elabora convocatoria para socialización. Realiza socialización para responsable del proceso y actores. Emite acta de socialización en formato PCO-01-F-012.	<b>ANALISTA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
<b>8.13</b>	Reciben socialización. De existir observaciones continúa en la siguiente actividad, caso contrario pasa a la actividad 8.15	<b>ACTORES DEL PROCESO</b>
<b>8.14</b>	Corrige observaciones indicadas.	<b>ANALISTA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
<b>8.15</b>	Envía documento para revisión a través de la Dirección.	<b>ANALISTA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
<b>8.16</b>	Revisa documento (manual de procedimientos, instructivo de trabajo o guía) y valida con su firma.	<b>RESPONSABLE DE CADA PROCESO /DIRECTOR GAC</b>
<b>8.17</b>	Sella todas las hojas del manual de procedimiento, instructivo o guía para sumilla de el/la director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y firma, envía a él/la rector/a para su aprobación.	<b>ASISTENTE DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
<b>8.18</b>	Aprueba los manuales, instructivos o guía. Remite a la Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad la documentación una vez aprobada.	<b>RECTOR</b>
<b>8.19</b>	Efectúa revisión de calidad de los documentos, verifica sellos y firmas, y entrega para su registro, distribución, control y publicación en la página web.	<b>ANALISTA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
<b>8.20</b>	Digitaliza original y copia, mantiene en la carpeta electrónica de cada procedimiento, registra en catálogo de documentos controlados, catálogo de procesos institucionales, envía copia por correo electrónico acorde a la lista de distribución; archiva, mantiene control de los documentos.	<b>ASISTENTE DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
<b>8.21</b>	Coloca marca de agua a manuales de procedimientos e instructivos de la versión anterior y mantiene en archivo histórico de procesos.	<b>ASISTENTE DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
<b>8.22</b>	Publica en página web los manuales, instructivos, guías y formatos aprobados.	<b>ASISTENTE DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
<b>8.23</b>	Difunde al personal del área para su implementación. Finaliza el proceso.	<b>UNIDAD REQUIRENTE/ RESPONSABLE DE CADA PROCESO</b>

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.



	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b>	<b>CÓDIGO: PCO-01</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN: 4</b>
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha: 13/07/2020</b>
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	<b>Página 19 de 22</b>

<b>8.24</b>	Realiza control previo e identifica si el requerimiento y la propuesta remitida es un Protocolo, Plan de Trabajo o Formato institucional. Si el documento es de tipo Formato institucional pasa a la siguiente actividad, caso contrario pasa a la actividad 8.28	<b>ANALISTA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
<b>8.25</b>	Analiza la calidad de los formatos, sugiere cambios, codifica, solicita revisión a el/la director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y emite acta de creación y/o modificación de formatos PCO-01-F-008 o eliminación formatos y PCO-01-F-009, según el caso y presenta al responsable del proceso para su revisión y, aceptación.	<b>ANALISTA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
<b>8.26</b>	Revisa, acepta los formatos elaborados y firma acta. Continúa la siguiente actividad. Caso contrario si existe modificación solicita el cambio, continua la actividad 8.29.	<b>UNIDAD REQUIRENTE/ RESPONSABLE DE CADA PROCESO</b>
<b>8.27</b>	Digitaliza acta de aprobación y mantiene en carpeta electrónica, sube los formatos a la página web, mantiene actualizado el catálogo de documentos controlados, archiva y finaliza el proceso.	<b>ASISTENTE DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
<b>8.28</b>	Analiza la calidad del documento y asesora respecto a su codificación. Fin del proceso.	<b>ANALISTA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
<b>8.29</b>	Efectúa correcciones, solicita aprobación a el/la director/a de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, regresa a la actividad 8.26.	<b>ANALISTA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>

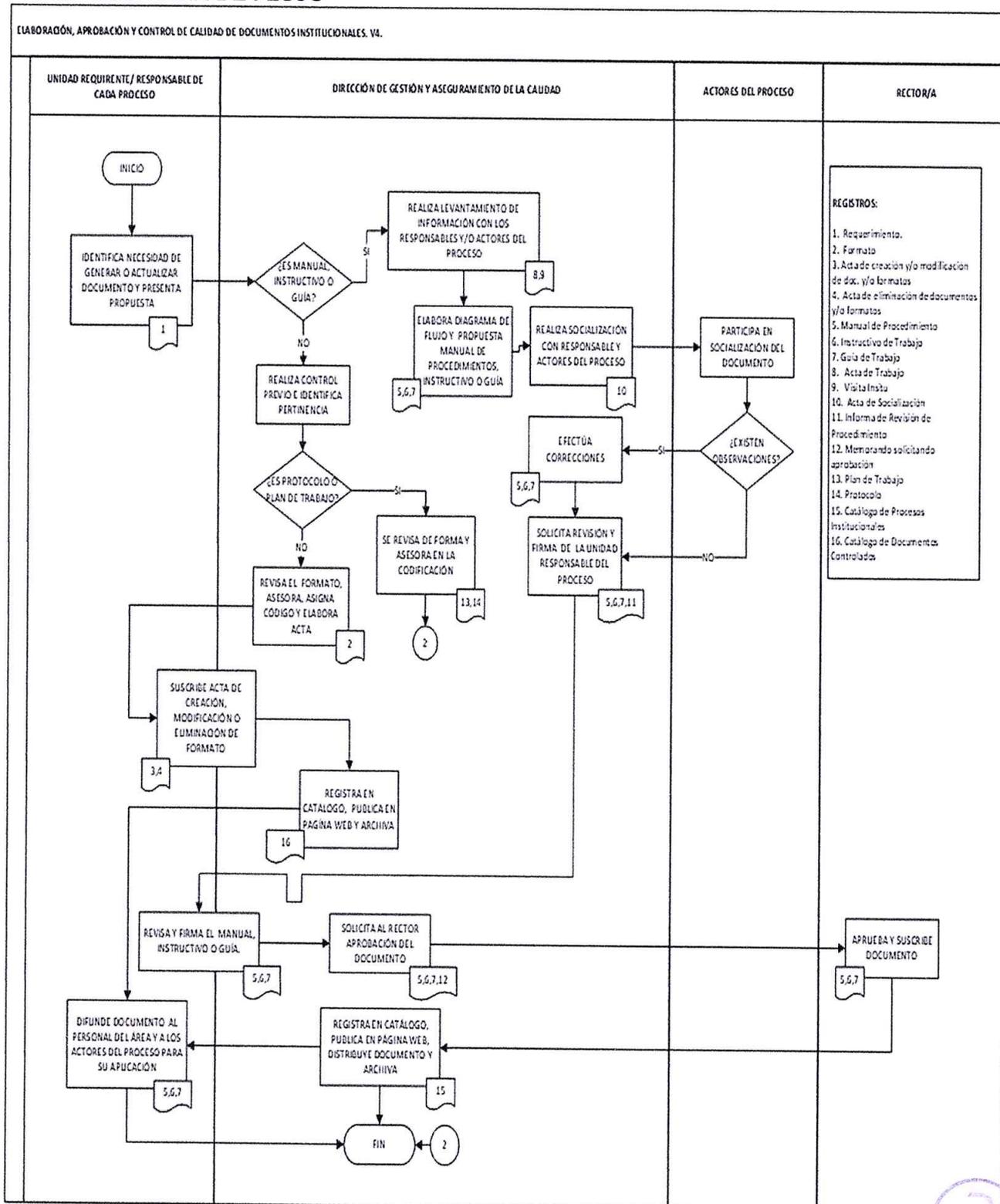
PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> PCO-01
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN:</b> 4
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha:</b> 13/07/2020
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	Página 20 de 22

## 9. DIAGRAMA DE FLUJO



PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: PCO-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN: 4</b>
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha:</b> 13/07/2020
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	Página 21 de 22

## 10. REGISTRO

### 10.1 Registros

Registro	Código del registro	Responsable de conservarlo
Acta Técnica de Reuniones	PCO-01-F-001	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (Original) Responsable proceso (Original)
Visita In situ	PCO-01-F002	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (Original) Responsable proceso (Original)
Catálogo de Procesos Institucionales	PCO-01-F-003	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (Original)
Catálogo de Documentos Controlados	PCO-01-F-004	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (Original)
Manuales de Procedimientos (formato)	PCO-01-F-005	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (Original) Responsable proceso (copia enviada por correo electrónico)
Instructivos de Trabajo (formato)	PCO-01-F-006	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (Original) Responsable proceso (copia enviada por correo electrónico)
Guías de Trabajo (formato)	PCO-01-F-007	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (original) Responsable proceso (copia enviada por correo electrónico)
Acta de creación y/o modificación de documentos y/o formatos.	PCO-01-F-008	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (Original)
Acta de Eliminación de documentos y/o formatos.	PCO-01-F-009	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (Original)
Visita de Acompañamiento	PCO-01-F-010	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (Original)
Acta de Eliminación de Manual de	PCO-01-F-011	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (Original)

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.



	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: PCO-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>REVISIÓN: 4</b>
<b>Inicio:</b>	Identifica necesidad de generar documentos institucionales	<b>Fecha: 13/07/2020</b>
<b>Fin:</b>	Difusión de manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.	<b>Página 22 de 22</b>

procedimiento, Instructivo de trabajo y/o guía por acciones de mejora continua		Responsable proceso (copia)
Acta de socialización	PCO-01-F-012	Dirección de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (Original) Responsable proceso (copia)
Protocolo	PCO-01-F-013	Responsable del Proceso (Original)
Plan de Trabajo	PCO-01-F-014	Responsable del Proceso (Original)

## 11. INDICADORES DE GESTIÓN

Nº	NOMBRE INDICADOR	DESCRIPCIÓN	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN	FUENTE
1	Índice de cumplimiento	Mide el cumplimiento de requerimientos atendidos respecto a los solicitadas	Cumplimiento	%	$\frac{N^{\circ} \text{ de solicitudes atendidas}}{N^{\circ} \text{ de solicitudes recibidas}} * 100$	MENSUAL	TRIMESTRAL	Solicitud de documentos
2	Índice de eficiencia	Mide la eficiencia en la elaboración de formatos	Eficiencia	%	$\frac{N^{\circ} \text{ de formatos aprobados}}{N^{\circ} \text{ de formatos solicitadas}} * 100$	MENSUAL	TRIMESTRAL	Acta de aprobación de documentos
3	Índice de eficiencia	Mide la eficiencia en la elaboración de manuales de procedimientos	Eficiencia	%	$\frac{N^{\circ} \text{ de manuales elaborados}}{N^{\circ} \text{ de manuales solicitadas}} * 100$	MENSUAL	SEMESTRAL	Manuales elaborados, solicitudes de manuales
4	Índice de eficiencia	Mide la eficiencia en la elaboración de instructivos de trabajo	Eficiencia	%	$\frac{N^{\circ} \text{ de instructivos elaborados}}{N^{\circ} \text{ de instructivos solicitadas}} * 100$	MENSUAL	SEMESTRAL	Instructivos elaborados, solicitudes de instructivos
5	Índice de eficiencia	Mide la eficiencia en la elaboración de guías de trabajo	Eficiencia	%	$\frac{N^{\circ} \text{ de guías elaborados}}{N^{\circ} \text{ de guías solicitadas}} * 100$	MENSUAL	SEMESTRAL	Guías elaborados, solicitudes de guías

## 12. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

- 01 RECTOR
- 02 VICERRECTOR/A ACADÉMICO/A
- 03 VICERRECTOR/A DE INVESTIGACION, VINCULACIÓN Y POSTGRADO
- 04 GERENTE/A ADMINISTRATIVO
- 05 DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

PCO-01-F-005 Rev.5

Este documento es de propiedad de la ULEAM y queda prohibida su reproducción en todo o parte y su distribución a terceros sin el consentimiento escrito del propietario.

Toda copia en PAPEL o en DIGITAL es un "Documento no controlado" a excepción del original.



**Uleam**  
 GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO  
 DE LA CALIDAD