



Universidad Autónoma de Chiriquí

Re Acreditada por el CONEAUPA, Resolución AI-009-2022

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD

MANUAL PARA LA

**ELABORACIÓN DE
PROCEDIMIENTOS**




@Pixabay

MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Código: SGIC-M-02

Universidad Autónoma de Chiriquí

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	4/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Octubre 2025

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN

Dra. Iris Fuentes

Directora General de Planificación

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD

Mgtra. Linneth Morales

Directora de Gestión y Calidad

Mgtra. Maryelis Ibarra

Elaboración del documento


DISEÑO DE PORTADA Y CONTRAPORTADA

Licda. Sara Castillo

Dirección de Relaciones Públicas

DISTRIBUCIÓN

Este manual es propiedad de la Universidad Autónoma de Chiriquí y queda prohibida su reproducción total o parcial en cualquier medio. El otorgamiento de una copia a terceros deberá ser bajo la autorización del Rector de esta institución.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	5/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

MAGÍSTER ETELVINA DE BONAGAS
RECTORA

MAGÍSTER JORGE BONILLA
VICERRECTOR ACADÉMICO

DOCTOR PEDRO GONZÁLEZ
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

DOCTORA ROSA MORENO
VICERRECTORA ADMINISTRATIVA

DOCTORA OLDA CANO
VICERRECTORA DE ASUNTOS ESTUDIANTILES

DOCTOR JORGE LÓPEZ
VICERRECTOR DE EXTENSIÓN

DOCTORA ENIS GRAJALES
SECRETARIA GENERAL



	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	7/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026


TABLA DE CONTENIDO

Presentación	11
Introducción	12
I. MARCO INTRODUCTORIO	13
1.1. Objetivo General	13
1.2. Objetivos Específicos	13
1.3. Ámbito de Aplicación	14
1.4. Referencias Normativas	14
1.5. Consideraciones Generales	16
1.6. ¿Qué es un Manual para la Elaboración de Procedimientos?	18
1.7. Beneficios del Manual	19
 II. MARCO CONCEPTUAL	 22
2.1. ¿Qué es un Procedimiento?	23
2.2. Importancia de la documentación de los procedimientos para la eficiencia institucional	24
2.3. Objetivo de los procedimientos	27
2.4. Características de los procedimientos	28
2.5. Clasificación de los procedimientos	32
2.6. Ciclo de vida de un procedimiento	34
 III. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	 36
3.1. Modelos de procedimientos	37

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	8/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

3.2. Preguntas claves en la elaboración de procedimientos	40
3.3. Lineamientos para estandarizar procedimientos	42
3.4. Normas para la redacción de procedimientos descriptivos	44
3.5. Diseño de Procedimientos	52
3.5.1. Recolección de información	52
a. Investigación documental	53
b. Entrevista directa	53
c. Observación de campo	54
3.5.2. Análisis de la información	55
3.5.3. Métodos para optimizar un procedimiento	56
3.5.4. Registro y Documentación	57
3.5.5. Revisión	57
3.5.6. Aprobación	58
3.5.7. Registro Digital en el Sistema de Procedimientos	58
3.5.8. Implementación	59
3.5.9. Monitoreo y Evaluación	59

IV. ESTRUCTURA GENERAL DE UN PROCEDIMIENTO	60
4.1. Estructura General	61
4.2. Desarrollo de los procedimientos	62
4.3. Elementos que conforman la estructura del procedimiento	63
a. Elementos que integran el encabezado del procedimiento	65
b. Elemento Conceptuales	74
c. Elementos Narrativos	77

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	9/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

4.4. Diagrama de Flujo	87
4.4.1. Ventajas que ofrece la técnica de diagramación	87
4.4.2. Reglas Esenciales en la Elaboración de Diagramas de Flujo	88
4.4.3. Simbología ANSI para Diagramas de Flujo	90
V. Puesta en Marcha	93
VI. Referencias Bibliográficas	94

PRESENTACIÓN

La Dirección de Gestión y Calidad presenta el Manual para la Elaboración de Procedimientos como instrumento administrativo para la coordinación, dirección y control de las operaciones de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

La estructura de este manual emplea un enfoque sistemático para guiar a los responsables de desarrollar y documentar procedimientos a lo largo de las diversas áreas funcionales, asegurando que cada etapa del proceso esté debidamente delineada y que los colaboradores puedan desempeñar sus funciones con un mayor grado de autonomía y confianza.

El objetivo fundamental de este documento consiste en sentar las bases para la elaboración y presentación de los procedimientos, unificando criterios de contenido que permita la trayectoria de las distintas operaciones, a través de la clasificación de las actividades, la identificación de los procesos y la definición del método para efectuarlas. En este contexto, el manual se convierte en un elemento clave para el fortalecimiento de la operatividad interna, su alineación estratégica hacia el cumplimiento de la misión y visión institucional, y es vital para la operación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integral de Calidad (SGIC), propiciando así un ambiente de trabajo óptimo que contribuye al éxito organizacional.



INTRODUCCIÓN


El Manual para la Elaboración de Procedimientos es un instrumento de apoyo administrativo que orienta de manera clara y práctica a los funcionarios que tienen la responsabilidad de elaborar y mantener actualizados los procedimientos de las áreas administrativas, académicas, de investigación y de extensión; permitiendo comunicar el conocimiento interno de las operaciones que integran la institución.

Este manual proporciona directrices claras y concisas sobre cómo redactar y formalizar procedimientos, asegurando la uniformidad en su presentación y transmitiendo la información esencial que facilitará las labores, la evaluación interna y su actualización, mediante una metodología organizada con formatos e instructivos necesarios para su elaboración, autorización y difusión.

Este instrumento fomentará una administración eficaz, enfocada en lograr resultados eficientes, responder de manera dinámica a los cambios, potenciando la productividad y competitividad a largo plazo y, por ende, creando un entorno donde todos sus miembros puedan contribuir al éxito y crecimiento de la institución.

En el contenido de este documento se abordarán aspectos relevantes como los conceptos básicos, los lineamientos y las técnicas específicas para la documentación y presentación; la metodología para desarrollar cada uno de sus apartados y los elementos que integran el diseño del procedimiento. Finalmente, es importante resaltar que su implementación tiene un impacto significativo en la gestión del conocimiento y afianzando los controles administrativos.



	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	13/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026


I. MARCO INTRODUCTORIO

1.1. Objetivo General

Establecer normas metodológicas para la redacción y organización de los procedimientos de las áreas académicas, administrativas, de investigación y de extensión, garantizando la eficiencia de su contenido y promoviendo la adherencia de los usuarios a procesos estructurados y ordenados, contribuyendo a la mejora continua de los servicios ofrecidos por la UNACHI.

1.2. Objetivos Específicos

- Establecer un marco de referencia para el control interno y la gestión de la información, que optimice la eficacia de los servicios prestados a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.
- Lograr uniformidad en la forma y naturaleza de los elementos que integran la elaboración de procedimientos, facilitando su comprensión y aplicación.
- Definir las directrices y mecanismos de coordinación que impulsen la sistematización y eficacia de las actividades diarias.
- Promover el desarrollo de capacidades y competencias en el personal responsable de la elaboración y documentación de procedimientos en sus respectivas áreas.
- Facilitar la integración de las unidades administrativas y académicas mediante la optimización del flujo de información.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	14/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

1.3. Ámbito de Aplicación

El presente manual se aplica a todas unidades administrativas, académicas, de extensión e investigación de la Universidad Autónoma de Chiriquí, incluyendo la Sede Central, los Centros Regionales, Extensión Universitaria y Sub-Sedes Regionales.

1.4. Referencias Normativas

El fundamento legal que otorga a la Universidad Autónoma de Chiriquí la autoridad para emitir este manual es el siguiente:



1. Constitución Política de la República de Panamá.

Artículo 306.

“Las dependencias oficiales funcionarán a base de un Manual de Procedimientos y otro de Clasificación de Puestos”.




2. Normas de Control Interno Gubernamental emitidas por la Contraloría General de la República

3.1.3. Objetivos de la Estructura de Control Interno

De acuerdo con el principio de legalidad que debe de caracterizar los actos administrativos de las instituciones del Sector Público, el diseño de la estructura de Control Interno se dirigirá al logro de los siguientes objetivos:



Garantizar que el ente público disponga de mecanismos de planificación y presupuesto diseñados para dirigir su gestión hacia el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales en términos de economía, eficiencia y efectividad.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	15/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026



Asegurar que la institución disponga de una estructura orgánica funcional que proporcione el marco adecuado para planificar, dirigir y controlar su gestión, así como para asignar responsabilidades y delegar autoridad en los diferentes estratos de la organización.



Asegurar que exista un plan de desarrollo de recursos humanos, que garantice al ente público, disponer del personal calificado para cumplir sus objetivos.



Establecer un adecuado sistema de control que garantice que las operaciones se realicen de acuerdo a un conjunto de reglas por escrito que señalan los procedimientos aprobados.



3. Estatuto Universitario de la UNACHI

Funciones de la Dirección de Planificación:

Capítulo V, Artículo 155.


Acápito 5.

“Estudiar la organización académico-administrativa de la universidad y sugerir sistemas de procedimientos administrativos para las distintas unidades que integran la estructura administrativa de la institución”.



4. Política de Calidad Institucional

Aprobada en Consejo Académico No. 08-2024 del 31 de mayo de 2024 y ratificada en el Consejo General Universitario No. 03-2024 del 21 de junio de 2024).

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad Manual para la Elaboración de Procedimientos	Página:	16/94
		Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026

1.5. Consideraciones Generales



En cumplimiento de todas las disposiciones contenidas en la normativa presentada, las unidades administrativas, académicas, de investigación y de extensión, deberán seguir las instrucciones contenidas en este manual para la elaboración o actualización de procedimientos.



Para garantizar la eficiencia y la calidad de los procesos, cada vicerrectoría, facultad, dirección, instituto, departamento, sección o área específica será responsable de elaborar y presentar de manera precisa sus procedimientos. Esta documentación servirá como referencia para la ejecución de las tareas y como base para las auditorías internas.




Los responsables de las unidades deben garantizar que los procedimientos de sus áreas estén redactados, implementados y actualizados de forma permanente.



El Comité Técnico de Calidad y la Dirección de Gestión y Calidad brindará asesoramiento en planificación, metodología y herramientas técnicas para la creación de procedimientos. En caso de requerir asesoría previa a la elaboración o actualización de los procedimientos, los jefes de cada sección deberán enviar una nota a la Dirección de Gestión y Calidad, en el que se indique el nombre de la persona responsable de su ejecución, con el fin de programar la asistencia solicitada.



De conformidad con la política de mejora continua, la unidad responsable de los procedimientos puede modificarlos o eliminarlos periódicamente para adaptarse a nuevos requerimientos u optimizar los procesos.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad	Página:	17/94
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026



Una vez que la unidad responsable elabore, actualice, modifique o elimine un procedimiento, deberá notificar a la Dirección de Gestión y Calidad. Esta comunicación es clave para asegurar que los cambios se incorporen y actualicen en el sistema universitario, y que pasen por el proceso de control de calidad. Estos cambios se verificarán, siguiendo los criterios de calidad y el orden de verificación y aprobación establecidos en el sistema.



El Comité Técnico de Calidad revisará y validará los procedimientos que reciba de las unidades. Por su parte, la Dirección de Gestión y Calidad autorizará los procedimientos y emitirá un dictamen técnico que incluirá el registro autorizado o las recomendaciones pertinentes.




Cada unidad asumirá la gestión de sus procedimientos, asegurando su cumplimiento según lo especificado en este documento.



La Dirección de Gestión y Calidad es la unidad competente para la aprobación de la documentación institucional que forma parte del Sistema de Gestión Integral de Calidad. Para ello, se encargará de la revisión (asegurando que el documento cumpla con la plantilla y el formato estándar), la validación (verificando la trazabilidad del código, la fecha de aprobación y el número de versión) y la autorización técnica basada en criterios de calidad. Este proceso incluye todos los manuales, procedimientos, guías, instructivos, formatos y formularios, garantizando que cumplan con los estándares internos de calidad de la institución y con la normativa vigente aplicable. Estos documentos, (a excepción de los manuales institucionales) no requieren la aprobación de los órganos de gobierno de la universidad.



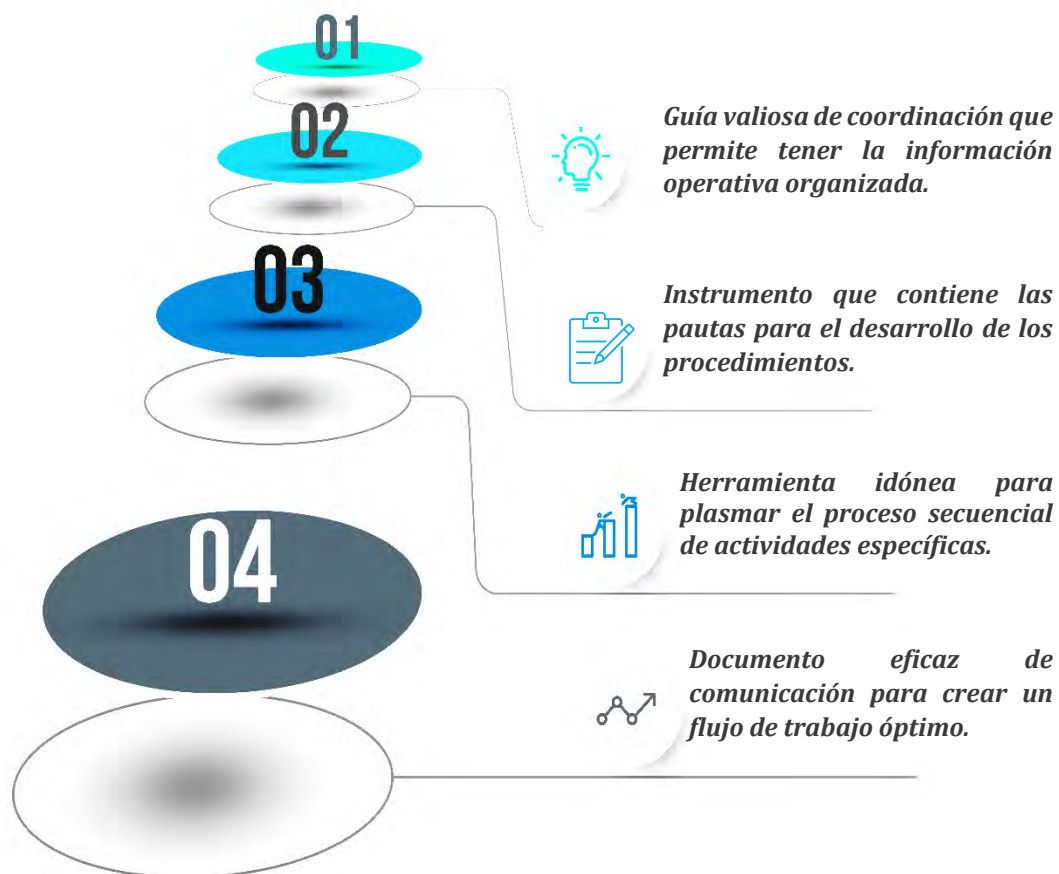
Los procedimientos oficiales son propiedad de la institución, por lo que se recomienda conservar una copia impresa en las áreas de trabajo.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	18/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

1.6. ¿Qué es un Manual para la Elaboración de Procedimientos?

Es un documento administrativo que contiene en forma ordenada y sistemática, la metodología y los pasos a seguir para el levantamiento y presentación de los procedimientos de las diversas operaciones o actividades que se realizan dentro de la institución, permitiendo implementar un sistema de coordinación, evaluación y control interno.

Figura 1. Manual de Procedimientos






Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
Dirección General de Planificación	Página:	19/94
Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

Figura 2. Beneficios de la implementación del Manual



	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	20/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

1.7. Beneficios de la implementación del Manual

1. Eficiencia operativa

- Facilita una comprensión clara y metódica de las tareas que se llevan a cabo en la unidad responsable, a fin de tener un conocimiento profundo de su funcionamiento interno, en cuanto a la descripción de las actividades, los requerimientos y los responsables de su ejecución.
- Especifica las actividades que deben realizar los involucrados en cada etapa del procedimiento, evitando la duplicidad de estas.
- Contribuye a la optimización de los recursos y el tiempo, así como los flujos de trabajo.

2. Consistencia


- Asegura que todos los procedimientos se realicen de la misma manera, evitando variaciones y confusiones, independientemente de quién los ejecute.
- Seguir procedimientos claramente establecidos reduce la probabilidad de errores.

3. Uniformidad

- Ayuda a alinear los criterios en el desarrollo y organización de tareas.
- Mantiene y regula el cumplimiento de los procedimientos en las áreas de trabajo e impide su modificación arbitraria.

4. Calidad y Mejora Continua

- Establece una base para identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios.
- Al definir pasos y criterios específicos, ayuda a mantener y mejorar la calidad de los servicios y procesos universitarios.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	21/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

5. Facilita la capacitación

- Sirven de base para el adiestramiento y capacitación del nuevo personal, proporcionando una referencia detallada de los procedimientos a seguir.
- Facilita la participación del personal con las tareas que se realizan en las diversas áreas que componen la unidad responsable.
- Fomenta el aprendizaje continuo y la mejora de habilidades.

6. Comunicación Efectiva

- Registra y comunica el conocimiento institucional y lo hace accesible a todos los miembros de la comunidad universitaria.
- Proporciona una base clara para la comunicación interna donde todos los miembros de la universidad pueden consultar el mismo manual para comprender y seguir los procedimientos establecidos.

7. Facilita la Auditoría y el Cumplimiento


- Facilita el cumplimiento de normativas y estándares institucionales.
- Simplifica la auditoría interna y externa al proporcionar una documentación clara y completa de los procedimientos favoreciendo la revisión y control interno.

8. Asegura Continuidad

- Preserva el conocimiento institucional y asegura que los procedimientos se mantengan consistentes, incluso cuando se realicen reestructuraciones o cambios de personal.



II. MARCO CONCEPTUAL

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	23/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026



2.1. ¿Qué es un Procedimiento?

Se refiere a un conjunto de pasos sistemáticos y ordenados cronológicamente que guían la ejecución de ciertas actividades o procesos dentro de la universidad. Los procedimientos determinan las formas más eficientes para operar las actividades y comprender las relaciones entre áreas y los flujos de información. Esto facilita el entendimiento de la dinámica organizacional, creando una forma de operación estándar y clara para todos.

Ejemplo de un procedimiento:

Admisión de Estudiantes: Abarca todos los pasos para la inscripción y evaluación de solicitudes de nuevos estudiantes, incluyendo los requisitos de documentos, fechas límite y criterios de selección.

Un procedimiento incluye una descripción de los cargos que intervienen, la responsabilidad y la participación de los actores, así como los formatos de aplicación con sus respectivos instructivos de llenado y un diagrama de flujo. El proceso ayuda a asegurar servicios oportunos, eficientes y de alta calidad en todo momento.


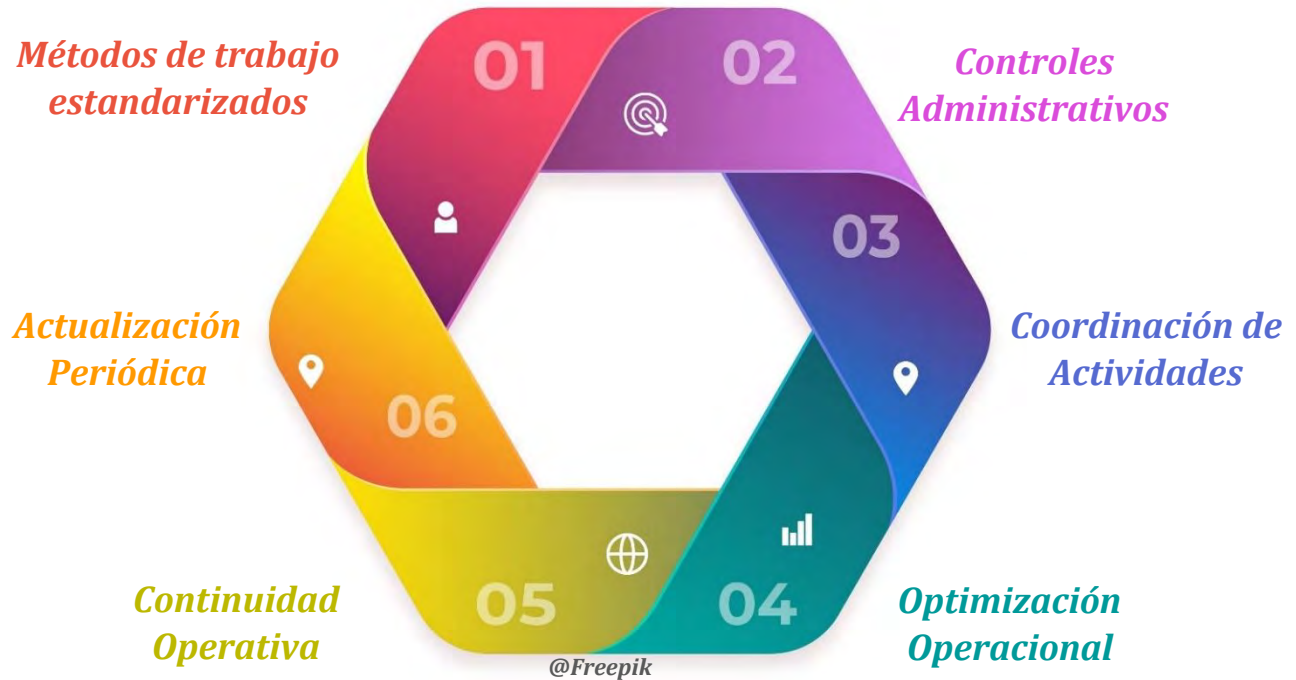

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	24/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

Figura 3. Importancia de la documentación de los procedimientos para la eficiencia institucional



La documentación de los procedimientos constituye un recurso invaluable para garantizar la eficiencia institucional, genera múltiples beneficios para la organización a largo plazo, potenciando la calidad educativa y administrativa, así como una mejor gestión del conocimiento.

Se recomienda que los procedimientos sean desarrollados directamente por el personal que ocupa los puestos involucrados, ya que conocen cómo se realizan las tareas para lograr los objetivos definidos.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	25/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

2.2. Importancia de la documentación de los procedimientos para la eficiencia institucional

Se trata de un proceso estratégico que permite capturar, estandarizar y preservar el conocimiento operativo de la institución. Al convertir las prácticas cotidianas en manuales, guías y flujogramas accesibles, la universidad no solo asegura la continuidad de sus procesos ante la rotación de personal, sino que también establece una base sólida para la mejora continua. De esta manera, el establecimiento de sistemas y procedimientos documentados genera ventajas como las siguientes:

1

Métodos de trabajo estandarizados

La documentación define claramente los pasos a seguir para realizar una tarea, lo que asegura que todos los miembros de la organización trabajen de manera consistente y alineada.

2

Controles administrativos

Define los controles necesarios para garantizar que los procedimientos se sigan correctamente. Estos controles pueden ser de tipo preventivo o correctivo.

3


Coordinación de actividades

La documentación promueve la colaboración y compromiso entre diferentes equipos y áreas, al establecer un lenguaje común y un entendimiento compartido de los procesos.

4

Optimización operacional

Desarrolla métodos más eficientes de operación y presenta una visión general del procedimiento mostrando cómo cada puesto colabora y se interconecta con los demás.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	26/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

5

Continuidad operativa

En caso de que un empleado se ausente o la institución experimente cambios en su personal, la documentación garantiza que el conocimiento institucional se mantenga y que las operaciones continúen sin interrupciones.


6

Actualización periódica

Los procedimientos documentados pueden ser fácilmente revisados y actualizados para adaptarse a nuevos requerimientos o cambios en el entorno tecnológico.

Además, permite identificar áreas de mejora en los procesos, facilitando la implementación de cambios y la optimización de los recursos. Al tener un registro histórico de los procedimientos, se puede evaluar el impacto de las modificaciones realizadas y tomar decisiones más informadas.

La documentación de procedimientos es mucho más que un simple requisito administrativo. Es una herramienta estratégica que contribuye al crecimiento y desarrollo de toda la institución desde los funcionarios hasta los clientes. En resumen, invertir en la documentación de procedimientos es una decisión inteligente que genera beneficios a largo plazo.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad	Página:	27/94
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026

2.3. *Objetivos de los Procedimientos*



1. Implementar efectivamente el marco normativo que rige el funcionamiento de cada proceso dentro del Modelo del Sistema de Gestión Integral de Calidad de la UNACHI.



2. Establecer los parámetros de cada proceso, sus actividades y tareas, y asegurar que cumplen con el objetivo del macroproceso en el que se ejecuta.



3. Determinar los flujos de información para cumplir con los objetivos de las actividades requeridas para la adecuada gestión y operación de la universidad.



4. Definir las responsabilidades y los mecanismos de control necesarios para cada etapa del proceso, asegurando la ejecución eficiente de las labores y el cumplimiento de los objetivos institucionales.



5. Canalizar los recursos y capacidades esenciales para llevar a cabo los procesos de las áreas relacionadas.



	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad Manual para la Elaboración de Procedimientos	Página:	28/94
		Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026

Figura 4. Características de los Procedimientos



Estos procedimientos son sistemáticos, estandarizados y con frecuencia complejos, reflejando la naturaleza multifacética de las operaciones internas, contribuyendo al buen funcionamiento y desarrollo de la institución. Cada uno de estos procedimientos contribuye a la creación de una comunidad académica proactiva, eficiente y ética.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	29/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

2.4. Características de los Procedimientos

1. Estandarización


Los procedimientos universitarios deben ser estandarizados. Esto se refiere a una serie de etapas y protocolos claramente definidos que deben cumplirse. La estandarización de los procedimientos garantiza que todos, estudiantes y docentes, reciban un trato justo, evita que la subjetividad influya en los resultados. Por ejemplo, los procesos de admisión a la universidad generalmente se basan en criterios que siguen un formato común sin que haya diferencia en el orden en que se presentan los documentos, las entrevistas y los exámenes de ingreso.

2. Transparencia

Otra característica importante de los procedimientos en la institución es la transparencia. De acuerdo con esto, se debe permitir que cada grupo de interés acceda a los pasos y criterios de los procedimientos que les competen. Un ejemplo es la efectividad con que se comunica la política de evaluación académica y los criterios de calificación, de modo que todos los miembros involucrados conozcan las bases sobre las que se toman las decisiones relativas al rendimiento de los estudiantes.

3. Documentación

Para cualquier procedimiento universitario, es necesaria una documentación detallada que proporcione lo necesario para implementarlo y monitorearlo. En esta categoría, se incluyen los manuales, guías, formularios y formatos que se utilizan para llevar a cabo tareas específicas. Por ejemplo, en el caso de los procesos de matrícula, se utiliza un manual que especifica los documentos requeridos, los plazos a seguir y las consecuencias de no cumplir con los requisitos establecidos.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	30/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

4. Adaptabilidad


Aunque la estandarización es esencial, los procedimientos deben ser lo suficientemente ajustables para adaptarse a circunstancias excepcionales. Debe existir la posibilidad de ajustar los procedimientos de la universidad en situaciones no planificadas, por ejemplo, una crisis de salud pública o modificaciones en la normativa que rige la educación. Durante la pandemia de COVID-19, muchas universidades realizaron cambios en sus procedimientos de enseñanza y evaluación para garantizar la continuidad educativa en un formato en línea.

5. Participación

La participación e inclusión de varias partes interesadas dentro de la comunidad universitaria también es relevante para revisar y diseñar procedimientos. En este sentido, los puntos de vista y las sugerencias de los estudiantes, docentes y el personal administrativo no pueden pasarse por alto. La creación de comités consultivos o foros de discusión es una de las formas de fomentar la participación y sacar provecho de la diversidad de perspectivas que pueden contribuir y mejorar los procesos existentes.

6. Evaluación y Mejora Continua

En una universidad, los procedimientos también deben presentar mecanismos de evaluación y revisión regular. A través de ellos, será posible identificar áreas requeridas para mejorar y desarrollar prácticas más efectivas. Por ejemplo, las universidades siempre utilizan encuestas de satisfacción estudiantil y de personal; esta es una vía para obtener información acerca de la efectividad de los procedimientos y qué tan bien se están cumpliendo los objetivos establecidos. Basándose en estos resultados, las instituciones pueden implementar ajustes según sea necesarios.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	31/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026


7. Integración Tecnológica

En la era digital, la integración de la tecnología en los procedimientos universitarios es una función esencial. Los sistemas de administración de la información, las plataformas de aprendizaje en línea y las aplicaciones móviles permiten rastrear y ejecutar los procedimientos mencionados, como el registro académico y la administración de los recursos educativos. Sin dudas, aumenta la eficacia; sin embargo, también transforma los procedimientos en algo accesible a la comunidad universitaria.

8. Cumplimiento Normativo

Por otro lado, todos los procedimientos en la universidad deben realizarse según las normativas legales y reglamentarias en todos los niveles, desde la local hasta las leyes nacionales. Esto es para garantizar que la institución opere dentro de un marco legal que protege los derechos de los estudiantes, profesores y la integridad de los procesos académicos. Por ejemplo, la gestión de datos personales de los estudiantes debe realizarse de acuerdo con las leyes de protección de datos para garantizar que la privacidad de la información sea salvaguardada correctamente.

Los procedimientos institucionales son la columna vertebral de cualquier organización, ya que proporcionan un marco estructurado para llevar a cabo las actividades diarias; son esenciales para la organización interna y la creación de un ambiente de confianza y responsabilidad. Regulan una variedad de actividades de las áreas académicas, administrativas, de investigación y de extensión, mediante pautas estructuradas, asegurando que la institución funcione de manera ordenada y eficiente.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	32/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

2.5. Clasificación de los Procedimientos


Dentro del contexto universitario, los procedimientos pueden clasificarse en varias categorías, cada una de las cuales juega un rol crucial en el funcionamiento general de la institución. A continuación, se detallan las principales tipologías de procedimientos que se pueden encontrar en la universidad:

1. Académicos: Los procedimientos académicos son aquellos que regulan las actividades relacionadas con la enseñanza y el aprendizaje, así como la evaluación del rendimiento estudiantil y docente. Algunos ejemplos se describen a continuación:

- **Admisión y matrícula:** Inscripción de estudiantes, pago de matrícula, asignación de horarios, etc.
- **Evaluación y Calificación:** Métodos para evaluar el desempeño estudiantil, la asignación y gestión de calificaciones.
- **Graduación:** Procedimientos para la verificación de requisitos de graduación y la emisión de diplomas.
- **Servicios Estudiantiles:** Procesos para brindar asesoría académica, orientación profesional a los estudiantes, servicios médicos, psicológicos y de bienestar.

2. Administrativos: Son aquellos que se ocupan de la gestión de recursos tangibles e intangibles de la universidad, garantizando su adecuado funcionamiento. Algunos ejemplos se detallan a continuación:

- **Recursos humanos:** Contratación, remuneración, evaluación del desempeño, capacitación y gestión de beneficios.
- **Presupuesto:** Elaboración, ejecución y control del presupuesto.
- **Mantenimiento:** Funcionamiento óptimo de Infraestructura, equipos, servicios generales.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	33/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

- **Tecnología:** Administración de plataformas tecnológicas para el manejo de datos y comunicación.
- **Comunicación Institucional:** Gestión para la comunicación interna y externa de la universidad.
- **Compra:** Adquisición de bienes y servicios.

Ejemplo de Procedimientos para la compra de un equipo de laboratorio:

Incluye la identificación de la necesidad, la elaboración de una solicitud de compra, la cotización, la aprobación del presupuesto, la emisión de una orden de compra y la recepción del equipo.

3. De Investigación: Estos procedimientos regulan todas las actividades relacionadas con la generación y gestión de conocimiento científico y tecnológico. Su objetivo es asegurar la rigurosidad, la ética y la calidad en los proyectos de investigación que se desarrollan en la institución. Algunos ejemplos se detallan a continuación:

- Gestión de proyectos de investigación
- Publicación y divulgación
- Propiedad intelectual

4. De Extensión: (o de Vinculación con la Sociedad): Los procedimientos de extensión se refieren a las actividades que conectan a la universidad con la comunidad externa, llevando el conocimiento y los recursos institucionales fuera de sus campus. Su propósito es fomentar la interacción social, la transferencia de tecnología y la prestación de servicios a la comunidad. Algunos ejemplos se detallan a continuación:

- **Servicios comunitarios:** Procesos para la organización y ejecución de proyectos de servicio social.
- **Eventos culturales y artísticos:** Organización y promoción de exposiciones, conciertos, festivales y otras actividades que fomentan la cultura y las artes en la sociedad.


	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	34/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026


Figura 5. Ciclo de vida de un procedimiento



2.6. El ciclo de vida de un procedimiento

Es un proceso dinámico que involucra varias etapas, garantizando la eficiencia, la calidad y la consistencia en las distintas actividades académicas y administrativas. A continuación, se presenta una descripción detallada de cada una de las etapas que lo componen:

- 1. Identificación:** Se detecta la necesidad de un nuevo procedimiento o la actualización de uno existente. Esto puede surgir a partir de cambios en normativas, nuevas tecnologías, ineficiencias identificadas o la solicitud de diferentes áreas de la universidad.


	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	35/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

2. **Análisis:** Se realiza un análisis profundo del proceso actual o propuesto, identificando los pasos involucrados, los recursos necesarios, los responsables de cada etapa y los posibles puntos de mejora.
3. **Elaboración y documentación:** Se elabora un documento detallado que describa de manera clara y concisa cada paso del procedimiento. Se incluyen diagramas de flujo, formularios, plantillas y cualquier otro elemento necesario para su comprensión.
4. **Revisión:** El procedimiento es revisado por expertos en el área para identificar posibles errores u omisiones.
5. **Aprobación:** El procedimiento se somete a una evaluación por parte de las autoridades competentes, quienes verifican que cumpla con cada uno de los requerimientos. Una vez aprobado, se emite una resolución o documento oficial sellado que autoriza la implementación del procedimiento.
6. **Implementación:** Se comunica el nuevo procedimiento a todos los involucrados, a través de capacitaciones, manuales o cualquier otro medio adecuado. Se inicia la aplicación del procedimiento en las actividades diarias, monitoreando su funcionamiento y realizando los ajustes necesarios.
7. **Evaluación y mejora continua:** Se realiza un seguimiento periódico del cumplimiento del procedimiento, identificando posibles desviaciones o dificultades. Se identifican las áreas de mejora y se implementan las acciones necesarias para optimizar el procedimiento.
8. **Actualización:** Se actualiza el documento del procedimiento de manera regular para reflejar los cambios y las mejoras introducidas.



@Pixabay

III. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS


	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	37/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

3.1. Modelos de Procedimientos

Los modelos de procedimientos son estructuras organizativas que describen los pasos y las reglas que deben seguirse en la ejecución de diversas actividades académicas y administrativas. La implementación de estos modelos exige, en primer lugar, un análisis detallado de los procedimientos existentes, así como un diagnóstico preciso de las necesidades de los distintos actores y áreas involucradas. La participación del personal administrativo es de vital importancia debido a su experiencia y el profundo conocimiento de las operaciones internas que rigen la institución.



Los diversos departamentos y unidades de la universidad pueden comunicarse y trabajar juntos gracias a la aplicación de modelos de procedimientos. La claridad y documentación de los procedimientos pueden prevenir deficiencias y maximizar los recursos.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	38/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

A continuación, se presentan diversos modelos que pueden ser adoptados para la documentación de procedimientos en este entorno, con el fin de mejorar la organización y la accesibilidad de la información:



a. Descriptivo


Se basa en una descripción detallada u ordenada que relata cómo realizar una tarea o proceso específico dentro de la institución. Su nivel de detalle puede variar, siendo a veces documentos extensos que demandan una lectura cuidadosa para identificar las tareas y responsabilidades específicas.

Este método se basa en la formulación de diversas etapas claramente definidas, tiene como objetivo proporcionar un marco que facilite la comprensión y la ejecución de las actividades que son fundamentales para el desarrollo integral de la institución. Este modelo representa una herramienta de vital importancia para la sistematización de procesos educativos, administrativos y de investigación. Resulta especialmente útil en procesos que requieren un alto grado de control y estandarización, como los procesos de admisión o gestión de calificaciones.

Al establecer un lenguaje común y proporcionar una guía detallada, asegura la uniformidad en la aplicación de los procedimientos y contribuye a la prevención de errores y riesgos asociados a la falta de claridad. Por ejemplo:



"En un proceso de admisión, un procedimiento detallado asegura que todos los candidatos sean evaluados bajo los mismos criterios, evitando sesgos y garantizando la equidad en la selección."

	Universidad Autónoma de Chiriquí Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad Manual para la Elaboración de Procedimientos	Código:	SGIC-M-02
		Página:	39/94
		Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026

b. De Pasos



Imagen generada con IA

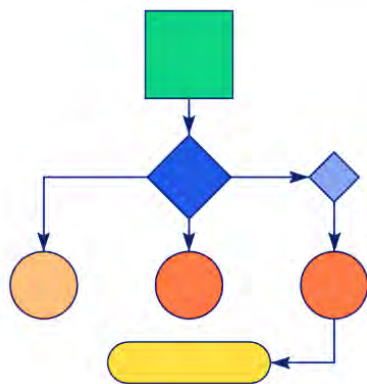
Es una herramienta práctica para documentar tareas muy sencillas, repetitivas y de baja complejidad que son fundamentales en el día a día de cualquier oficina.

Por ejemplo:




“El procedimiento tradicional para atender una llamada telefónica de un cliente, donde cada paso, desde la recepción de la llamada hasta la resolución del problema, se detalla de manera clara y breve”.

c. Flujograma o Diagrama de Flujo



Son herramientas visuales que simplifican la comprensión de procesos complejos. Representan de forma gráfica la secuencia de actividades, el flujo de información y las áreas involucradas. Existen diversos modelos, como los lineales, sectoriales o funcionales, que permiten elegir la representación más adecuada para cada caso.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad	Página:	40/94
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026

3.2. Preguntas claves en la elaboración de procedimientos

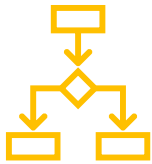
Los responsables de diseñar los procedimientos deben garantizar que hayan respondido de manera exhaustiva las preguntas fundamentales:

- **Objetivo y alcance:** Propósito del procedimiento y los resultados que se obtienen de éste.



- ✓ ¿Cuál es el propósito exacto de este proceso?
- ✓ ¿Qué resultados buscamos alcanzar?

- **Actividades y secuencia:** Tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa o académica.



- ✓ ¿Cuáles son las tareas específicas involucradas?
- ✓ ¿En qué orden se ejecutan?

- **Responsabilidades:** Áreas o unidades operativas que intervienen en el procedimiento, y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.




- ✓ ¿Quién es el responsable de cada tarea?
- ✓ ¿Podría reasignarse a otro funcionario alguna tarea para mejorar la eficiencia?

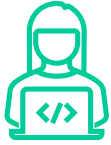
- **Ubicación:** Se refiere a la ubicación geográfica de las oficinas.



- ✓ ¿Dónde se realiza el proceso?

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	41/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

- **Recursos:** Factor humano y elementos tangibles e intangibles necesarios para llevar a cabo las operaciones y alcanzar los objetivos.



- ✓ ¿Qué recursos (humanos, materiales, tecnológicos) se requieren?
- ✓ ¿Cómo se asignarán y gestionarán estos recursos?
- ✓ ¿Existen oportunidades para optimizar el uso de los recursos?

- **Cronograma:** Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o culminar una actividad.



- ✓ ¿Cuándo se inicia y finaliza el proceso?
- ✓ ¿Existen restricciones de tiempo que deban considerarse?
- ✓ ¿Podría ajustarse el cronograma para mejorar la productividad?

- **Justificación y valor:** Fundamenta la existencia del trabajo o de su procedimiento.




- ✓ ¿Por qué es necesario este proceso?
- ✓ ¿Cuál es su contribución al objetivo general?
- ✓ ¿Existen riesgos si no se realiza o si se ejecuta de manera incorrecta?

- **Requisitos y normativa:** Conjunto de reglas, leyes o estándares que regulan una determinada actividad. La normativa establece los límites y parámetros dentro de los cuales se debe operar.



- ✓ ¿Qué normas, estándares o regulaciones aplican a este proceso?
- ✓ ¿Se cumplen todos los requisitos legales?

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	42/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

3.3. Lineamientos para estandarizar procedimientos



1


Alterne frases cortas y largas para dinamizar el texto.

2

Limite términos genéricos como "cosa", "hecho" o "algo". Ni verbos demasiado generales como "hacer", "ser", "tener", "poner", "decir", "haber". Utiliza verbos activos que describan acciones concretas y medibles.

Ejemplos:

Antes (vago)		Después (conciso y específico)	
1	<i>Se debe hacer un informe sobre el tema.</i>	1	<i>Elabora un informe detallado sobre [tema específico].</i>
2	<i>Hay que poner la fecha en el formulario.</i>	2	<i>Indica la fecha actual en el espacio correspondiente del formulario.</i>
3	<i>Se tiene que pagar la matrícula.</i>	3	<i>Realiza el pago de la matrícula a través del portal web institucional antes de la fecha límite establecida.</i>
4	<i>Se debe solicitar la autorización para realizar la tesis</i>	4	<i>Presenta una solicitud formal a la coordinación de posgrado para obtener la autorización de realizar la tesis.</i>

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	43/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

3 *Para una mejor fluidez y claridad, evite la repetición de sonidos idénticos o similares (cacofonía) y las rimas internas que puedan distraer al lector.*

4 *Desarrolle una idea por párrafo, prestando especial atención a la concordancia verbal.*


5 *Evite iniciar o finalizar párrafos consecutivos con la misma palabra.*

6 *Se redactará en tiempo presente o futuro, recomendándose el primero.*

7 *Elimine cualquier detalle que no sea relevante y asegúrese de que toda la información incluida sea precisa y necesaria para el propósito de su escrito.*

8 *Reduzca el uso de conectores adversativos y aditivos, como "sin embargo", "por un lado", "además", "asimismo" y "etcétera".*


9 *Una vez terminado, adopte la perspectiva de un lector externo y analice el documento con rigurosidad.*

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	44/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026



3.4. Normas para la Redacción de Procedimientos Descriptivos

- 1** Redacte el procedimiento paso a paso, en orden cronológico.
- 2** Las actividades deben numerarse secuencialmente con números arábigos enteros. Para su denominación, deberá iniciar empleando sustantivos verbales o sustantivos abstractos derivados de verbos. Ejemplos: Solicitud, Revisión, Evaluación, Emisión, Notificación, Recepción, Verificación, Control, Entrega, etc.
- 3** Cada actividad puede estar compuesta por dos o más tareas, asignadas con un número único y progresivo.
- 4** Las tareas deberán estar ordenadas sucesivamente, éstas deberán numerarse con fracciones decimales a partir de la actividad de la cual se desprende.
- 5** Debe designarse un responsable específico para la ejecución de cada actividad y tarea.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad	Página:	45/94
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026

- 6** Las tareas deberán comenzar con un verbo conjugado en tiempo presente y en tercera persona.

Ejemplo:

#	Actividad	Tareas	Responsable
4	Matrícula del estudiante	4.1. Verifica en el sistema que el estudiante se encuentre paz y salvo e incluido en la lista autorizada por la coordinación del programa.	Analista

Numeración arábica entera progresiva (pointing to #4)

Verbo en tercera persona y en tiempo presente (pointing to Verifica)


Secuencia numérica decimal a partir de la actividad inicial (pointing to 4.1)

- 7** Cuando una tarea requiera un archivo o registro específico, su referencia se incluirá en el procedimiento de la siguiente manera: **"Ver Anexo [Nombre del formato]"**. El formato completo y su instructivo de llenado se incorporarán al documento en la sección de Anexos. Si la tarea menciona un archivo sin especificar su nombre completo, o si requiere un formato, registro o listado de requisitos, la descripción de su nombre se añadirá al final de la referencia, tal como se ilustra en el ejemplo.

Ejemplo:

#	Actividad	Tareas	Responsable
6	Emisión de Diplomas	6.1. Remite la lista para confección de diplomas al analista correspondiente, mediante libro de control de entrega. (Ver Anexo 3: Control de Diploma Elaborados).	Jefe del Departamento de Registro e Historial Académico

Referencia de ubicación del documento (pointing to Ver Anexo 3: Control de Diploma Elaborados)

	Universidad Autónoma de Chiriquí Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad Manual para la Elaboración de Procedimientos	Código:	SGIC-M-02
		Página:	46/94
		Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026

8

Cuando la descripción de una tarea ya incluya el nombre completo de un formulario o se indique su número de identificación único, se añadirá al final la siguiente referencia entre paréntesis y en cursiva: **[Ver Anexo 1]**. Para estos formularios, se especificará en la sección de Anexos el nombre exacto, codificación, tipo de archivo (Documento Interno o Externo) y su versión. Las instrucciones detalladas de uso y formato se encontrarán también en el apartado de Anexos.

Ejemplo:

#	Actividad	Tareas	Responsable
3	Cambio de Carrera	3.1. Recibe y verifica información expuesta en el Formulario de Solicitud de Cambio de Carrera (Ver Anexo 1)	Secretaría Académica

Nombre del documento que se anexa

Norma para la terminología: Formulario vs. Formato

Para mantener la coherencia y la precisión en la documentación de los procedimientos, se establecen las siguientes directrices para referirse a los documentos prediseñados:

- Formulario**

Se utilizará el término Formulario cuando se haga referencia a la acción de llenar, diligenciar o completar el documento por parte del usuario.

Ejemplo en el Procedimiento: "Completa el Formulario de Solicitud de Cambio de Carrera..." (Ver Anexo 1)

- Formato**

El mismo documento mencionado en el procedimiento como "formulario" se listará y referenciará en la sección de anexo y en la documentación oficial de control con el nombre de Formato. Este documento debe estar disponible como plantilla vacía (sin datos de llenado) e incluir visiblemente su codificación (código y versión), para garantizar su trazabilidad y vigencia.

Ejemplo en el apartado de Anexos:

#	Nombre	Código	Versión	Documento Interno / Externo	Enlace Digital
1	Formato Solicitud de Cambio de Carrera	SG-F-12	1.0	Interno	

9 Las tareas específicas para el proceso de envío, distribución o entrega de documentación deben emplear una correcta secuencia de elementos o componentes del enunciado.

Ejemplo:

Verbo en acción

#	Actividad	Tareas	Responsable
3	Cambio de Carrera	3.7. Distribuye copias del Formulario de Solicitud de Cambio de Carrera (sellado y autorizado) de la siguiente forma: (1) Copia para el estudiante (1) Copia para el expediente estudiantil resguardado en la Facultad El original se remite a Secretaría General	Secretaría Académica

Nombre de los documentos

10 Redacción de tareas cuando se ordenan documentos.

Ejemplo:

Tareas simultáneas

Ubicación de registros

#	Actividad	Tareas	Responsable
2	Almacenamiento de Registro	2.1. Organiza y almacena los registros impresos por carpeta en los archiveros correspondientes y de acuerdo con el sistema de clasificación vigente.	Archivólogo

Ordenamiento

Modo de clasificación

11 Las tareas con frecuencia establecida deben incluir su periodicidad en la descripción. (Mensualmente, semestralmente, anualmente, etc.)


Ejemplo:

Verbo en acción

Periodicidad

#	Actividad	Tareas	Responsable
1	Monitoreo de Informe de Caja	1.1. Elabora diariamente los Informe de Caja para ser entregado al Departamento de Contabilidad.	Contador

Receptor

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	48/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

- 12** Cada vez que se envíen archivos a otra unidad, es fundamental indicar el área específica a la que van dirigidos. De igual modo, en la siguiente acción, se debe señalar el área que los recibe, garantizando así *la trazabilidad del proceso*.
Ejemplo de un procedimiento de Solicitud de Vacaciones:

#	Actividad	Tareas	Responsable
3	Envío al Departamento de Recursos Humanos	3.1. Entrega el formulario de solicitud de vacaciones debidamente aprobado al departamento de Sección de Asistencia y Vacaciones de Recursos Humanos.	Mensajero Interno
		3.2. Recibe y registra la solicitud en el sistema y verifica la disponibilidad de los días de vacaciones del funcionario.	Analista de Recursos Humanos

Unidad responsable que interviene


Área que recibe (Trazabilidad)

- 13** Cuando sea necesario hacer alguna aclaración o indicar algo que no es posible mencionar como actividad, puede citarse a través de una nota explicativa.
Ejemplo:

#	Actividad	Tareas	Responsable
2	Solicitud de Copia de Documento	2.1. Recibe la solicitud de copia(s) del (de los) documento(s) y señala la fecha de entrega. Nota: De tener la disponibilidad, las solicitudes se podrán tramitar de forma inmediata.	Secretaría General

Nota aclaratoria

- 14** Si una alternativa implique regresar a un paso anterior del proceso, se especificará mediante la leyenda "Regresar a la actividad número X".

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	49/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

15 Si una alternativa implica avanzar a una etapa posterior del proceso, saltando la etapa inmediata, se especificará mediante la leyenda 'Continuar en la actividad X'."

16 Dentro de un procedimiento descriptivo se puede presentar una alternativa o decisión mostrando diferentes opciones.

Ejemplo: Procedimiento para la Solicitud de Convalidación de Materias

#	Actividad	Tareas	Responsable
3	Evaluación de la solicitud	3.1. Verifica que las materias a convalidar cumplan con los requisitos de equivalencia curricular y el plan de estudios de la carrera Criterio de cumplimiento: Sí: Procede con la convalidación No: Rechaza la solicitud	Coordinador de carrera

Opciones con función decisiva


17 Para lograr mayor fluidez en el procedimiento, deberá representar primero la alternativa más corta, ejemplo: si la decisión negativa implica 10 tareas y la afirmativa sólo dos, represente primero la afirmativa y posteriormente la negativa.

18 Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, mencione de quien los recibe.

19 Para no repetir actividades que ya han sido mencionadas, haga referencia a ellas con la leyenda: "Conecta con actividad N°..."

20 Registre el flujo de los documentos: recepción de archivo digital o físico, sistema de registro y carpeta donde se encuentra archivado.

21 En la distribución de documentos debe indicarse a qué puestos o áreas se envían.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	50/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026


22

Una vez finalizada la redacción de las actividades y tareas, se deberá consignar la frase '**FIN DEL PROCEDIMIENTO**' para indicar la conclusión del proceso.

23

A continuación, se presentan algunos de los verbos comúnmente utilizados en la descripción narrativa de procedimientos:

- **LLENAR:** Cuando se anotan los datos requeridos de manera impresa.
Ejemplo: Llena la Solicitud de Evaluación de Tesis/Trabajo de Investigación para iniciar el proceso de revisión.
- **ELABORAR:** Cuando se genera un documento (informe, nota, memorando, circular, etcétera.)
Ejemplo: Elabora mensualmente un informe de las actividades realizadas por el departamento.
- **ENVIAR:** Cuando la actividad implica el traslado de documentos o materiales a otra área.
Ejemplo: Envía nota al departamento de contabilidad para solicitar la actualización de los saldos.
- **ENTREGAR:** Cuando los documentos se proporcionan directamente a otra persona o instancia.
Ejemplo: Entrega al mensajero interno las notas para su inmediata atención y posterior distribución.
- **ADJUNTAR:** Agregar elementos adicionales a un documento.
Ejemplo: Adjunta los títulos y certificados de estudios realizados en otras instituciones.


	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	51/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

- **GUARDAR:** Almacenar
Ejemplo: Guarda el dispositivo de almacenamiento externo en un lugar seguro y fuera del alcance de posibles daños.
- **REDACTAR:** Anotar, documentar
Ejemplo: Redacta una solicitud formal dirigida al decano de la facultad.
- **MODIFICAR:** cambiar, alterar
Ejemplo: Modifica la configuración del software de seguridad para bloquear sitios web no seguros.
- **IMPRIMIR:** Obtener una copia en papel.
- **SELECCIONAR:** Escoger una opción
- **INSPECCIONAR:** Revisar o examinar

24

Otros verbos que se pueden utilizar son los siguientes:

Actualizar	Controlar	Fotocopiar	Recabar
Analizar	Coordinar	Graficar	Recibir
Anexar	Corregir	Implantar	Recopilar
Anotar	Cotejar	Incorporar	Registrar
Aprobar	Destruir	Indicar	Remitir
Archivar	Determinar	Informar	Revisar
Asignar	Devolver	Investigar	Sellar
Autorizar	Distribuir	Obtener	Separar
Cancelar	Diseñar	Preparar	Solicitar
Clasificar	Ejecutar	Presentar	Supervisar
Comparar	Emitir	Procesar	Tramitar
Complementar	Evaluar	Producir	Trasladar
Comprobar	Expedir	Programar	Validar
Confirmar	Firmar	Proporcionar	Verificar

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	52/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

3.5. Diseño de Procedimientos




Los procedimientos permiten una descripción completa y sistemática de las actividades realizadas en la unidad responsable, y su implementación requiere el uso de una metodología que asegure que la descripción de los procedimientos se alinee con la realidad operativa y los estándares jurídico-administrativos. El personal encargado de documentar los procedimientos debe seguir los siguientes pasos para su identificación, análisis y diseño, asegurando su fiabilidad antes de su registro y verificación bajo parámetros de calidad en el sistema que la universidad ha diseñado para tal fin. Estos pasos se detallan a continuación:

3.5.1. Recolección de Información

Este paso consiste en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan al analista tener una idea lo más clara posible de lo que es la *operación real de los procesos*.

Para obtener la información requerida, el responsable hará uso de una variedad de técnicas:

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	53/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

a. Investigación Documental




Archivos que contienen todas las bases jurídico-administrativas en que se rige el funcionamiento y actividades, como documentos oficiales, registros estadísticos, actas de reuniones, circulares, oficios y todo dato relevante para el estudio, así como monitorear su curso de acción, determinando siempre dónde se originan, cuál es el trámite que sigue y dónde se archivan o destruyen.

b. Entrevista directa



Los funcionarios responsables del área facilitarán la información necesaria para el análisis, diseño e implementación de procedimientos. Para ello, se llevarán a cabo entrevistas con los actores clave, lo que permitirá obtener una visión más completa de la situación actual. A través de estas conversaciones, se podrá recabar información no solo a través de las respuestas verbales, sino también observando las actitudes y opiniones de los entrevistados.

	Universidad Autónoma de Chiriquí Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad Manual para la Elaboración de Procedimientos	Código:	SGIC-M-02
		Página:	54/94
		Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026

El éxito de una entrevista depende en gran medida de la actitud del entrevistador, para ello es necesario seguir estas normas:



Establecer un objetivo claro



Coordinar previamente la reunión



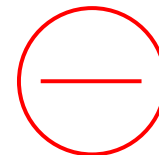
Corroborar la información disponible



Aclarar cualquier duda que pueda surgir durante la conversación



Escuchar atentamente




Abstenerse de interrumpir y emitir juicios

c. Observación de campo



Se trata de acudir al escenario donde se desarrollan las operaciones y observar con atención cada detalle, tomando notas exhaustivas. Esta actividad permite corroborar, cotejar o refinar la información recopilada en las entrevistas.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	55/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

3.5.2. Análisis de la Información

El análisis implica estudiar cada elemento de la información para someterlo a un examen crítico, lo que permite comprender mejor los aspectos y detalles de las actividades o datos involucrados en un procedimiento.

Para llevar a cabo un análisis adecuado, es necesario seguir una metodología rigurosa; recopilar y registrar datos precisos; y utilizar instrumentos de investigación que faciliten la organización y comprensión de la información, tanto documental como de campo.

Para un análisis exhaustivo de la información, es fundamental investigar los siguientes elementos:

1 ¿Cuál es el **flujo de distribución** que sigue un documento desde su creación hasta su archivo?

2 ¿Cuál es el **formato de los registros** empleados: digital o físico?


3 ¿Cuáles son los **tipos de archivos?** (Permanentes o temporales)

4 ¿Cuáles son las principales **causas de retrasos** en los procesos?

5 ¿Existe **formato estándar** para todos los tipos de documentos?

6 ¿Cómo se asignan los **códigos o claves de identificación?**

7 ¿Quién toma las **decisiones finales** en cada etapa del proceso?

	Universidad Autónoma de Chiriquí Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad Manual para la Elaboración de Procedimientos	Código:	SGIC-M-02
		Página:	56/94
		Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026

3.5.3. Métodos para optimizar un procedimiento

Cuando todas las actividades hayan sido sometidas al análisis correspondiente y se considere que un procedimiento requiere mejoras o rediseños, se debe aplicar el método de los cinco puntos a continuación:

1 

Eliminar

Su objetivo principal es eliminar cualquier elemento que no contribuya directamente a alcanzar el resultado deseado. Cualquier proceso, paso o detalle que no sea esencial debe ser descartado.

2 

Combinar

Ante la imposibilidad de eliminar un paso, se puede simplificar el procedimiento combinando tareas similares. Al fusionar pasos, se pueden omitir detalles no esenciales como registros u operaciones.

3 

Cambiar

Es esencial evaluar si reordenar las tareas, cambiar la ubicación donde se realizan o delegarlas a otra persona puede simplificar el flujo de trabajo.

4 


Mejorar

Cuando eliminar, combinar o cambiar resulta inviable, la optimización se centra en mejorar el proceso. Esto puede implicar rediseñar formatos, registros o informes, actualizar herramientas y equipos o desarrollar métodos más eficientes.

5 

Mantener

Esta etapa implica mantener las actividades que, tras el análisis, no pueden ser eliminadas, combinadas, modificadas o mejoradas. Un diagrama de flujo de las actividades es indispensable para aplicar esta técnica.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	57/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

3.5.4. Registro y Documentación


En esta fase de la investigación, es crucial que el funcionario responsable de documentar elabore un registro meticuloso de toda la información recopilada. Este registro debe ser lo suficientemente claro como para permitir su comprensión por parte de cualquier persona interesada en el estudio. Asimismo, se recomienda obtener copias auténticas de todos los documentos utilizados en el proceso para garantizar la trazabilidad.

Una vez recopilada la información, los encargados organizarán y documentarán de manera exhaustiva el proceso actual, utilizando herramientas como diagramas de flujo. Esta representación visual permitirá identificar con claridad las etapas, los puntos de decisión y las posibles áreas de mejora. La documentación exhaustiva servirá como base para un análisis crítico y objetivo, facilitando la identificación de oportunidades de optimización. Para concluir la investigación sobre la forma de operación de un procedimiento actual, los investigadores elaborarán un documento final que sintetice los datos y el análisis realizado.

3.5.5. Revisión

Cuando el equipo tenga la documentación del procedimiento actual, procederán a obtener la revisión y validación de los funcionarios responsables de la operación. Este punto aborda la necesidad imperiosa de revisar el procedimiento propuesto en función de las sugerencias obtenida de las partes interesadas. La participación de estos actores es fundamental, ya que aportan perspectivas variadas que enriquecen el proceso de validación. Para ello es necesario contemplar dos aspectos:

- **Valoración de las partes interesadas:** Es esencial realizar sesiones consultivas con todas las partes involucradas, desde los ejecutores hasta los supervisores y otros grupos relevantes. Estas sesiones permiten recoger opiniones y sugerencias que pueden dar lugar a ajustes significativos en la redacción y en la aplicabilidad del procedimiento. Se debe fomentar un ambiente de confianza donde los participantes se sientan cómodos para expresar sus preocupaciones y expectativas.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	58/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026


- Evaluación de viabilidad y pertinencia:** Posteriormente, es crítico llevar a cabo una evaluación exhaustiva para determinar la viabilidad y pertinencia del procedimiento en el contexto específico de la organización. Esta evaluación debe considerar factores como los recursos disponibles, los objetivos estratégicos de la entidad, así como las normativas aplicables del entorno regulador. Un procedimiento que no se alinee con estos aspectos puede resultar ineficaz o, incluso, contraproducente.

3.5.6. Aprobación del procedimiento por las autoridades competentes

Luego de realizar las revisiones y ajustes pertinentes, el siguiente paso se centra en la aprobación formal del procedimiento por parte de las autoridades competentes (directores y jefes de departamentos). Este proceso asegura que el procedimiento no solo cumple con los requisitos internos, sino que también se ajusta a las normativas externas que rigen la operación de la organización. Esta fase culmina en la obtención de un dictamen favorable o la necesidad de realizar ajustes adicionales en base a las recomendaciones presentadas.

3.5.7. Registro Digital en el Sistema de Procedimientos

Una vez que el procedimiento ha sido aprobado por las autoridades competentes, el siguiente paso crucial es su registro digital en el sistema de procedimientos de la universidad. Este sistema estandariza la gestión, documentando y organizando todos los procedimientos de la institución en un entorno digital. El sistema digital de procedimientos está diseñado con niveles de aprobación definidos, garantiza que cada procedimiento pase por un control de calidad antes de su implementación. Es fundamental que el funcionario responsable del registro esté completamente seguro y preparado con el procedimiento que documentará digitalmente, ya que este será objeto de una revisión integral de calidad a través de los niveles de aprobación en el sistema.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	59/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

3.5.8. Implementación del Procedimiento


Los elementos clave en esta fase incluyen la planificación detallada y la capacitación del personal. Este es un aspecto que no puede subestimarse, ya que un procedimiento solo será efectivo si los usuarios lo comprenden y son capaces de aplicarlo correctamente.

3.5.9. Monitoreo y Evaluación del Procedimiento

Para asegurar que los objetivos establecidos se cumplan de manera eficiente y efectiva, se requiere un enfoque sistemático y bien estructurado en el que se establezcan indicadores de seguimiento que permitan medir tanto el rendimiento como la calidad del proceso.



IV. ESTRUCTURA GENERAL DE UN PROCEDIMIENTO

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	61/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

4.1. Estructura general de un procedimiento

La estructura general de un **procedimiento descriptivo** actúa como un mapa detallado que guía a las personas a través de un proceso específico. Es muy importante que exista uniformidad en el estilo de redacción y diagramación de dichos procedimientos, para lo cual se recomienda revisarlos detenidamente y realizar los ajustes pertinentes.

La necesidad de establecer una estructura general de procedimiento se hace evidente por diversas situaciones:

Complejidad de las tareas

A medida que las tareas se vuelven más complejas, es imprescindible una guía detallada para minimizar fallas y garantizar la alineación de las acciones.

Documentar el conocimiento

Captura el conocimiento tácito de los expertos, garantizando la continuidad del proceso incluso si los responsables cambian.




Cambios Organizacionales

Al introducir nuevos sistemas o métodos, los procedimientos ayudan a gestionar la transición y a asegurar una implementación exitosa.

Establecer criterios de decisión

Define los parámetros para tomar decisiones en cada etapa del proceso.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad	Página:	62/94
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026

4.2. Desarrollo de los Procedimientos

Para documentar procedimientos, es fundamental contar con personas que tengan un conocimiento profundo del proceso, ya sea un individuo con experiencia o un equipo involucrado directamente y que a su vez comprendan plenamente todas las etapas de ejecución para garantizar una documentación precisa y eficiente. Su importancia radica en los siguientes aspectos:



Actúa como núcleo central del documento.




Optimiza la ejecución de las tareas al establecer una secuencia lógica de pasos, reduciendo tiempo y recursos.



Es una estructura organizada que establece los elementos esenciales que deben incluirse en la elaboración de un procedimiento operativo.




Cada paso se describe con precisión, facilitando la comprensión del procedimiento.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	63/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

4.3. Elementos que conforman la estructura del procedimiento

Los responsables de cada unidad deberán redactar sus procedimientos operativos utilizando este formato:

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	DGyC-PR-01	2
	6 Dirección General de Planificación	Página:	1/6	3
	7 Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0	4
	8 Proceso de Evaluación: Gestión de la Calidad	Vigente a partir de:	07/04/2025	5
1 Control de Documentos				

1. Objetivo del Procedimiento: 9

2. Alcance: 10

3. Definiciones: 11

4. Referencias: 12


4.1. Referencias Internas:

4.2. Referencias Externas:

5. Responsable del Procedimiento: 13

6. Descripción de las actividades:

#	Actividades	Tareas	Responsables
14	15	16	17

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	64/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

7. Mapa de Proceso (Diagrama de Flujo) **18**

8. Anexos **19**

#	Nombre	Código	Versión	Documento Interno / Externo	Enlace Digital


9. Control de Emisión **20**

CONTROL DE EMISIÓN		
Documentado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

10. Control de Cambio **21**

Versión	Fecha	N° de Sección del Cambio	Justificación del cambio

CONTROL DE CAMBIO		
Solicitado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	65/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

11. Control de Calidad 22

CONTROL DE CALIDAD	
Verificado por:	Autorizado por:
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:


12. Sello de Aprobación 23

a. Elementos que integran el encabezado del procedimiento


Los elementos del encabezado son la puerta de entrada a la información del procedimiento. El formato incluye el logo de la universidad y toda la información esencial que identifica y ubica el procedimiento de manera rápida y precisa.

1. Nombre del Procedimiento: Cada procedimiento debe tener un nombre específico que indique claramente las acciones a realizar.



	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	66/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

- Precisión:** El nombre debe ser lo suficientemente específico para distinguir un procedimiento de otro, evitando generalizaciones. *Ejemplo:*
 Poco específico: Gestión de personal docente
 Más específico: Nombramiento de docentes tiempo parcial para cursos de verano.
- Claridad:** El nombre debe indicar claramente qué hace el procedimiento. Evite el uso de abreviaturas, jerga técnica o términos ambiguos que no sea conocida por todos.
Ejemplo 1:
Antes: Gestión de horarios
Mejorado: Elaboración y publicación de horarios académicos semestrales.
Explicación: La palabra “elaboración” implica una cuidadosa planificación, el término “académicos” se añade para enfatizar que los horarios están diseñados específicamente para las actividades académicas y la periodicidad “semestral” asegura que sea en función de las necesidades específicas de cada semestre.
Ejemplo 2:
Procedimiento con Jerga Técnica: Solicitud de reconocimiento de créditos académicos adquiridos en otra institución.
Procedimiento Mejorado: Solicitud de convalidación de materias
- Relevancia:** El nombre debe reflejar el resultado final o el objetivo principal del procedimiento.
Ejemplo: "Proceso de cierre contable mensual" en lugar de "Tareas contables de fin de mes".
- Brevidad:** Nombres cortos son más fáciles de recordar y evitan la sobrecarga cognitiva.
Ejemplo:
 Antes: "Proceso de verificación de la autenticidad de la firma digital"
 Después: "Validación de firma digital"
- Actualización:** Los nombres deben adaptarse a los cambios en los procesos y a las nuevas tecnologías.
Ejemplo: Si se automatiza un proceso, el nombre podría cambiar de "Proceso manual de ingreso de datos" a "Proceso automatizado de carga de datos".



	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	67/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

- **Adaptación al público:** El nivel de detalle y la terminología utilizada deben ajustarse al público al que va dirigido el procedimiento.

Ejemplo: Si el procedimiento está dirigido a personal técnico, se pueden utilizar términos más especializados.


Norma de redacción importante: El título del procedimiento no deberá comenzar con las palabras "Procedimiento" o "Mecanismo".

- **Razón:** Estos términos son genéricos y su naturaleza ya está definida por la codificación o el tipo de documento.
- **Enfoque Requerido:** El título debe centrarse de manera concisa y directa en la función central u objetivo operativo del proceso.

CORRECTO 	INCORRECTO 
Elaboración de Presupuestos Anuales	Procedimiento de Elaboración de Presupuestos Anuales

2. Código del Procedimiento: Para estandarizar la identificación de todas las operaciones de la universidad, se implementará una nomenclatura unificada. Este sistema de codificación se basará en la unidad específica a la que pertenece cada procedimiento, permitiendo una organización clara y eficiente. Esta nomenclatura facilitará la identificación, gestión, seguimiento y el análisis de los procesos universitarios, contribuyendo a una gestión más ágil y transparente en toda la institución.


El formato de codificación de procedimientos se estructura de la siguiente manera: inicia con la sigla de la unidad solicitante (académica, administrativa, de investigación o de extensión), seguida de las siglas "PR" (procedimiento) y, finalmente, un número de dos dígitos que indica el orden secuencial del procedimiento dentro de esa unidad, comenzando por "01". Por ejemplo, un procedimiento inicial de la Dirección de Gestión y Calidad se codificaría como "DGyC-PR-01".

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	68/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026


La siguiente nomenclatura estandarizada se implementará para la codificación de todos los procesos universitarios. Este sistema de codificación es fundamental para el control de documentos y el funcionamiento del Sistema de Gestión Integral de Calidad.

NOMENCLATURA PARA PROCEDIMIENTOS UNIVERSITARIOS


Nombre de las unidades	Siglas
Rectoría	Rect
Dirección General de Recursos Humanos	RRHH
Dirección General de Planificación	DGP
Departamento de Presupuesto	DpPpto
Departamento de Estadística	DpEst
Dirección de Gestión y Calidad	DGyC
Dirección de Desarrollo Institucional	DDI
Dirección de Protocolo	DPclo
Dirección de Relaciones Públicas	DRP
Dirección de Radio Universitaria	DRU
Dirección de Asesoría Jurídica	DAJ
Dirección de Universidad Empresa	DUE
Dirección de Auditoría Interna	DAI
Centro Infantil Universitario	CIU
Vicerrectoría Académica	VAc
Dirección de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior	DEADES
Dirección de Currículum	DCur
Dirección de Carrera Docente e Investigación	DCDeI
Dirección Sistema de Ingreso, Asenso y Reclasificación Docente	DSIARD
Dirección de Gestión Académica	DGA
Dirección de Admisión	DAdm
Dirección Sistema de Biblioteca e Información	DSBeI
Dirección Administrativa	DAd

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	69/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

Nombre de las unidades	Siglas
Vicerrectoría Administrativa	VAd
Dirección Administrativa	DAd
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	DTIC
Dirección de Cafetería	DC
Dirección de Servicios Administrativos	DSA
Dirección de Finanzas	DF
Dirección Imprenta Universitaria	DIU
Departamento de Tesorería	DpT
Departamento de Mantenimiento	DpM
Departamento de Contabilidad	DpCont
Departamento de Compras	DpComp
Departamento de Almacén	DpA
Departamento de Planilla	DpP
Departamento de Bienes Patrimoniales	DpBP
Departamento de Seguridad Universitaria	DpSU
Vicerrectoría de Extensión Universitaria	VIEX
Dirección Administrativa	DAd
Dirección de Extensión Docente	DED
Dirección de Extensión Cultural	DEC
Dirección de Educación Continua y a Distancia	DECyD
Dirección de Servicio Social Universitario	DSSU
Dirección de Graduados y Egresados	DGyE


	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	70/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

Nombre de las unidades	Siglas
Vicerrectoría de Investigación y Posgrado	VIP
Dirección Administrativa	DAd
Dirección de Investigación y Documentación Científica	DIyDC
Dirección de Posgrados y Divulgación Científica	DPyDC
Dirección Ejecutiva Interinstitucional	DEI
Dirección de Cooperación Técnica Internacional	DCTI
Instituto de Investigación y Capacitación para el Desarrollo Integral de la Familia y la Mujer	ICADMUF
Instituto de Investigación en las Ciencias Sociales	IICS
Laboratorio de Aguas y Servicios Físicoquímicos	LASEF
Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles	VAE
Dirección Administrativa	DAd
Dirección de Equiparación de Oportunidades	DEO
Dirección de Bienestar Estudiantil y Orientación	DBEyO
Dirección de Mediación y Conciliación Estudiantil	DMyCE
Dirección de Cultura	DCul
Dirección de Deportes	DD
Dirección de Actividades Estudiantiles	DAE
Secretaría General	SG
Centro Regional Universitario de Barú	CRUBA
Centro Regional Universitario de Chiriquí Oriente	CRUCHIO
Centro Regional Universitario de Tierras Altas	CRUTA
Extensión Universitaria de Boquete	EUB
UNIPAL	UNIPAL

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	71/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

Nombre de las unidades	Siglas
Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad	FAECO
Facultad de Administración Pública	FAP
Facultad de Economía	FADECO
Facultad de Ciencias Naturales y Exactas	FCNyE
Facultad de Enfermería	FE
Facultad de Medicina	FM
Facultad de Arquitectura	FA
Facultad Ciencias de la Educación	FCE
Facultad de Comunicación Social	FCS
Facultad de Humanidades	FH
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	FD

La nomenclatura establecida en este documento es de carácter dinámico. Se mantendrá sujeta a las actualizaciones pertinentes para garantizar su vigencia, coherencia y correcta aplicación en los procesos institucionales, así como su adecuación a los requerimientos del Sistema de Gestión Integral de Calidad.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	72/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

3. Página: Señala el número de página consecutivo con el total de páginas del procedimiento, ejemplo: 1 de 7, 2 de 7, 3 de 7, etc.

4. Versión: Indica el número de documento que existe con el mismo título desde su creación y sus respectivas actualizaciones, inicia en 1.0

5. Fecha: Indica el día, el mes y el año en que se implementa el procedimiento.

6. Unidad de mayor jerarquía: Aquí se debe señalar el nombre de la unidad de mayor nivel jerárquico a la que se adscribe el procedimiento, o de la cual depende directamente el área responsable.


Ejemplo: Dirección General de Planificación. (Esta sería la unidad superior a la Dirección de Gestión y Calidad, como en su ejemplo).

7. Área Responsable: Aquí se debe seleccionar el nombre de la unidad organizacional directamente subordinada a la "Unidad Académica, Administrativa, de Investigación o de Extensión " del Campo 6 y que comprende o a la que pertenece la unidad que es directamente responsable del procedimiento.

Por ejemplo: En la línea jerárquica, la **Dirección de Gestión y Calidad**, está designada como "Área Responsable" en el formato, es la unidad que proporciona el marco de supervisión y soporte institucional al procedimiento. Es la instancia inmediatamente superior a la unidad que lo gestiona directamente (ej., una dirección, un departamento o sección), bajo cuya órbita se ampara su desarrollo y cumplimiento.

Aclaración importante:

En aquellas situaciones donde el departamento o sección que opera el procedimiento en el día a día no pueda ser incluida en el campo "7. Área Responsable" por razones de jerarquía organizacional, esta unidad responsable de su gestión operativa debe ser señalada explícitamente en la sección de "Responsable del Procedimiento" dentro del cuerpo de la estructura del procedimiento. Esto garantiza la identificación precisa del actor principal en la ejecución y gestión del procedimiento, independientemente de su nivel en el encabezado.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	73/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

Caso Práctico de Asignación de Responsabilidades para el Procedimiento “Control de Documentos”

Consideremos un procedimiento gestionado por la **Sección de Gestión de Calidad**, la cual forma parte de la **Dirección de Gestión y Calidad**, que a su vez depende de la **Dirección General de Planificación**.

Para este escenario, los campos y secciones se llenarían así:

En el Encabezado del Formato del Procedimiento:

6. Unidad Administrativa: Dirección General de Planificación *(Esta es la unidad de mayor nivel jerárquico a la que se adscribe el procedimiento.)*

7. Área Responsable: Dirección de Gestión y Calidad *(Esta es la unidad organizacional directamente subordinada a la "Unidad Administrativa" (Campo 6) y que comprende a la Sección de Gestión de Calidad, la cual es la directamente responsable del procedimiento. Representa el siguiente nivel jerárquico en la línea de responsabilidad.)*

En la Sección "Responsable del Procedimiento" (dentro del cuerpo del formato):


Responsable del Procedimiento: Sección de Gestión de Calidad *(Aunque la Dirección de Gestión y Calidad es el "Área Responsable" en el encabezado, la Sección de Gestión de Calidad es la unidad que tiene la responsabilidad directa y operativa de la gestión integral de este procedimiento en el día a día. Esta es la que se detalla en el cuerpo de la estructura del procedimiento por su rol principal.)*

En la Sección "Responsables (de la actividad o tarea)" (dentro de la descripción del flujo del procedimiento):

Aquí se detallarían los puestos o sub-unidades específicas dentro de la Sección de Gestión de Calidad (por ejemplo, la Sub-unidad de Gestión Documental, si el procedimiento es de Control Documental) o incluso de otras secciones/departamentos si alguna tarea específica lo requiere.

Ejemplo de Responsable de Tarea: Si una tarea es "Revisar la coherencia documental", el responsable de la tarea podría ser: Analista de la Sección de Gestión de Calidad.

Esta metodología asegura la identificación precisa del actor principal en la ejecución y gestión operativa del procedimiento, independientemente de su nivel jerárquico en el encabezado.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	74/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

8. Categoría de Proceso: Especificar si el procedimiento se enmarca en los procesos Estratégico, de Evaluación, Clave o de Apoyo, según la definición establecida en el Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad. Esta clasificación es fundamental para una adecuada gestión y seguimiento del proceso.

Ejemplo: Proceso de Evaluación: Gestión de la Calidad

b. Elemento Conceptuales

9. Objetivo del Procedimiento:



El objetivo de un procedimiento es el corazón de este documento.



Es la declaración clara y concisa que define el propósito y el resultado esperado del procedimiento que se describe.




Su redacción debe comenzar con un verbo en infinitivo y deben sintetizar el porqué, la razón de ser o propósito de la realización de dicho documento.
Ejemplo de verbos: Identificar, describir, determinar, establecer, explicar, enumerar, categorizar, registrar, organizar especificar, etc.



Un objetivo bien redactado guía a todos los involucrados y asegura que todos estén trabajando hacia una meta común.

10. Alcance o campo de aplicación: En este apartado se detallan las áreas, tanto internas como externas, donde será aplicado el procedimiento, es decir, a que áreas alcanza en su ejecución, que puestos, unidades o estamentos involucra en su desarrollo.

11. Definiciones: Consiste en un glosario de la terminología técnica y siglas utilizadas en el texto del documento. Se presentan organizados alfabéticamente para una fácil consulta.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad	Página:	75/94
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026

12. Referencias:

- **Referencias Internas:** Se menciona la lista de documentos, normativas, manuales, etc., propios de la UNACHI, que son relevantes para el procedimiento.

Ejemplos:

- Manual de Organización y Funciones de la UNACHI
- Reglamento General Académico

- **Referencias Externas:** Se menciona la lista de leyes, decretos, normas ISO, reglamentos gubernamentales, etc., de carácter externo a la institución que afectan o rigen el procedimiento. *Ejemplos:*

- Norma ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestión de la Calidad
- Ley N°6 de 22 de enero de 2002 sobre Transparencia y Acceso a la Información
- Decreto Ejecutivo Y (sobre contratación pública)
- Regulaciones del Ministerio de Educación

Generalidades de la Referencias

02

Se incluyen los principales documentos legales y administrativos, como leyes, normativas, directrices, decretos ejecutivos, códigos, manuales de instrucciones y políticas, que fundamentan y justifican el procedimiento que se está presentando.

01

Se especifica la base legal, jurídica y social que respaldan la elaboración del documento.




03

Pueden ser referencias de origen interno o externo y que establecen los marcos de referencia para las actividades que se describen.

Se debe considerar el nombre del documento oficial, la entidad emisora, la instancia de aprobación, la fecha de aprobación, la fecha de publicación en Gaceta Oficial y el número.

04

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	76/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

13. Responsable del Procedimiento: Se refiere a la unidad organizacional (Vicerrectoría, facultad, dirección, instituto, departamento, sección o área específica) designada y que se involucra directamente en la gestión integral de un procedimiento. Esta unidad es la encargada de la concepción, implementación, ejecución, control, seguimiento, evaluación y mejora continua del procedimiento.


Ejemplo: En un escenario donde el procedimiento es el "Control de Documentos" y, según la estructura organizacional de la Dirección de Gestión y Calidad, este se gestiona dentro de la Sección de Gestión de Calidad (que engloba una sub-unidad de Gestión Documental), la **Sección de Gestión de Calidad** es la *Responsable del Procedimiento*. Esta Sección, a través de sus recursos internos, asegura que el procedimiento se implemente y cumpla a cabalidad, siendo la instancia que responde por su correcto funcionamiento.

Nota aclaratoria importante sobre la Asignación de Responsabilidades:

En esta sección no se colocarán nombres de personas en los procedimientos. Esta práctica es fundamental, ya que las normas de calidad, particularmente **ISO 9001 (Sistemas de Gestión de la Calidad)**, recomiendan encarecidamente (siendo un requisito implícito en la práctica) evitar la inclusión de nombres propios dentro del flujo de información de los procedimientos.

Razones principales según las normas de calidad y buenas prácticas:

- **Continuidad y Permanencia:** La asignación de la responsabilidad a la unidad dueña del procedimiento asegura que este mantenga su funcionalidad y sea comprensible de manera continua. De esta forma, el procedimiento conserva su validez y operatividad ininterrumpida, incluso si ocurren cambios de personal dentro de dicha unidad organizacional.
- **Auditabilidad:** Para los propósitos de auditoría interna y externa, es esencial verificar que las unidades organizacionales (como responsables designados) están cumpliendo con los requisitos del procedimiento y garantizando su correcta ejecución, en lugar de auditar el desempeño de una persona específica.
- **Estandarización:** Contribuye a la estandarización de los procesos al vincular las tareas y la gestión del procedimiento a unidades establecidas, no a individuos. Esto promueve la consistencia en la ejecución a nivel organizacional y facilita la replicación y mejora continua de los procesos.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	77/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

c. Elementos Narrativos

Descripción de las actividades

Se trata de un registro escrito, minucioso y objetivo de todas las etapas realizadas en el procedimiento. Continuando con la secuencia estructural, se presentan a continuación los siguientes componentes:

14. #: Número progresivo de las actividades. Se implementará un sistema de numeración secuencial para todas las actividades, con el fin de ordenarlas e identificarlas fácilmente, no se interrumpe la numeración desde la primera actividad hasta la última.

15. Actividades:

1

Proceso estructurado que presenta las operaciones afines y sucesivas que son ejecutadas por una unidad responsable para la realización de un procedimiento determinado.

2

Enumere las actividades de forma progresiva, utilizando números arábigos a partir del 1.

3


El nombre de las actividades deberá iniciar empleando sustantivos verbales o sustantivos abstractos derivados de verbos. Ejemplos: Solicitud, Revisión, Evaluación, Emisión, Notificación, Recepción, Verificación, Control, Entrega, etc.

4

Cada actividad puede tener varias tareas, siempre y cuando sea comprensible su redacción.

5

En el caso de que una actividad dentro de un procedimiento se desglose en múltiples tareas, cada una de estas debe tener asignado un responsable específico para su ejecución. Esto implica que un mismo procedimiento puede involucrar a múltiples responsables a lo largo de su curso, dependiendo de la naturaleza y el nivel de detalle de cada tarea.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	78/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

16. Tareas: Cada una de las acciones o pasos específicos que deben realizarse para llevar a cabo una actividad.

1 Es una descripción detallada, desde su inicio hasta su finalización, siguiendo un orden lógico y en respuesta al cumplimiento del propósito del procedimiento, y en apego a sus políticas y lineamientos.

2 Esta sección documenta cada paso necesario para su desarrollo, incluyendo al personal, unidades administrativas, académicas, de investigación o de extensión involucradas, equipos, sistemas informáticos, materiales, archivos físicos o digitales, y otros recursos


3 La descripción de las tareas debe ser lo suficientemente detallada para permitir que cualquier persona pueda replicarlas con solo consultar el procedimiento y sus documentos de apoyo.

4 Todos los aspectos de la redacción se basarán en los criterios establecidos en la metodología del apartado III, con el objetivo de asegurar la calidad y claridad del procedimiento.

5 La narrativa de la tarea deberá empezar en verbo conjugado en tercera persona del singular y en tiempo presente. Ejemplo: inicia, recibe, revisa, elabora, archiva, consulta, etc.


6 La numeración de las tareas comienza en 1.1; para reflejar la primera tarea derivada de la actividad 1.

7 Cada tarea deberá tener un encargado responsable.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	79/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

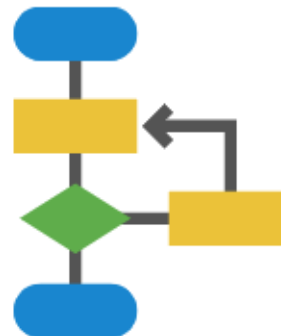
17. Responsables (de la actividad o tarea)

- Se refiere al nombre de la unidad académica, administrativa, de investigación o de extensión, sección, puesto o cargo responsable de operar la tarea. No se incluirán nombres de personas en esta sección. Esto se debe a los controles de calidad del procedimiento, que exigen un enfoque en los roles y responsabilidades formales, no en los individuos que los desempeñan en un momento dado.
- Cuando se trate de puestos operativos, mandos medios o superiores se deberá garantizar que la denominación de los cargos coincida con la estructura registrada en el Manual de Cargos vigente de la UNACHI. Ejemplos: Abogado, Cajero, Locutor, Mensajero Interno, Jefe del Departamento de Planillas y Descuentos, etc.
- Si el puesto pertenece a una unidad específica, se debe indicar su adscripción para mantener la secuencia y pertenencia del procedimiento.
Ejemplos: Abogado de la Asesoría Legal, Cajero de la Sección de Tesorería, Locutor del Departamento de Comunicaciones, Mensajero de la Dirección de Planificación, Jefe del Departamento de Planillas y Descuentos.
- Al referirse a las unidades administrativas o académicas, su denominación se realizará mediante su nombre oficial. Por ejemplo, en lugar de referirse a 'la oficina de contabilidad', se utilizará el nombre formal 'Departamento de Contabilidad'.
- Clarificación de la Responsabilidad en la Ejecución de Tareas: Cuando la naturaleza o la función específica de una tarea dentro del procedimiento se redirige o delega a otra unidad organizacional que es la competente para gestionarla, la responsabilidad sobre esa tarea particular se transfiere a dicha unidad o puesto. Este ciclo de asignación de responsabilidad se aplica cada vez que la descripción del procedimiento lo requiera, asegurando que cada actividad tenga un responsable claro y definido, independientemente de la unidad general que gestione el procedimiento en su totalidad.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	80/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

18. Mapa de Proceso (Diagrama de Flujo)

Una vez completada la descripción narrativa detallada del procedimiento, es un **requerimiento esencial** incorporar el Mapa de Proceso (Diagrama de Flujo). Este diagrama representa visualmente el mismo procedimiento previamente descrito de forma narrativa, ilustrando la secuencia lógica de sus actividades y proporcionando una comprensión rápida y clara de su flujo.




Contenido

El Diagrama de Flujo debe representar fielmente la secuencia de las actividades descritas en la sección “Descripción de las Actividades” dentro del formato estructural del procedimiento.

La coherencia y exactitud entre ambos formatos es crucial, garantizando que el diagrama sea una transcripción gráfica precisa y sin omisiones del proceso textual. Bajo ninguna circunstancia deben existir actividades en el diagrama que no estén detalladas en la narrativa, ni viceversa, para evitar ambigüedades o discrepancias en la comprensión del procedimiento.


Directrices para su Elaboración:

- Utilizar simbología estándar de diagramas de flujo (ej. ANSI/ISO) de manera consistente. Este punto será ampliado más adelante dentro de este manual en el punto **"4.4. Diagrama de Flujo"**, donde se detallará la simbología específica a utilizar según la función de las actividades o tareas.
- Asegurar que cada actividad del diagrama tenga su correspondiente descripción en la narrativa y viceversa.
- Ser claro, conciso y fácil de interpretar.
- Mantener la consistencia en el diseño y los colores, si aplica.
- Cuando un procedimiento es muy extenso, se puede subdividir el diagrama en varios sub-diagramas, haciendo referencia al siguiente con un conector apropiado.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	81/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

19. Anexos: Los anexos son documentos complementarios que brindan información detallada y específica, necesaria para comprender y ejecutar un procedimiento de manera completa. Estos documentos pueden incluir:

- ➔ **Información técnica:** Manuales, especificaciones, planos, esquemas o descripciones detalladas de equipos, materiales o procesos.
- ➔ **Legislación aplicable:** Normas, leyes, reglamentos, circulares o acuerdos, que regulan el procedimiento en cuestión.
- **Instructivos:** Guías paso a paso o procedimientos operativos estándar que describen cómo realizar una tarea específica.
- ➔ **Evidencia documental:** Certificados, licencias, permisos, contratos, facturas, recibos, etc., que respaldan las afirmaciones o requisitos del procedimiento.
- ➔ **Datos estadísticos:** Tablas, gráficos, diagramas o cualquier representación numérica que ilustre tendencias, comparaciones o resultados relevantes.
- ➔ **Modelos o plantillas:** Formatos predefinidos para la elaboración de documentos, como solicitudes, informes o reportes.
- ➔ **Mapas:** Representaciones gráficas de áreas geográficas, útiles para ubicar lugares o mostrar rutas.
- ➔ **Listados:** Enumeraciones de elementos, como materiales, equipos o personal.
- ➔ **Formularios:** Documentos diseñados para recopilar información específica.
- ➔ **Fotografías:** Imágenes que ilustran elementos físicos o situaciones específicas.
- ➔ **Información de contacto:** Organigramas o cualquier dato que facilite la comunicación y coordinación entre las partes involucradas.
- ➔ **Modelos o muestras:** Ejemplos físicos de productos, materiales o diseños que sirven como referencia visual.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	82/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

Formato de Control de Anexo


#	Nombre	Código	Versión	Documento Interno / Externo	Enlace Digital

- **# (Número):** Esta columna se utiliza para numerar secuencialmente cada anexo incluido en el procedimiento. Ayuda a organizar y referenciar fácilmente los documentos adjuntos.
- **Nombre:** En esta columna se describe el título o nombre del anexo. Debe ser un nombre claro y conciso que permita identificar rápidamente el contenido del documento.
- **Código:** Se debe indicar el código o referencia única y actual del documento. Esta codificación es asignada para el control de calidad. La finalidad es garantizar la trazabilidad completa de la gestión documental del Sistema de Gestión Integral de Calidad.
- **Versión:** Indica la vigencia y la última modificación aprobada del documento. Es vital para el control de calidad.
- **Documento Interno / Externo:** Esta columna clasifica el anexo según su origen. "Interno" indica que el documento fue generado dentro de la universidad, mientras que "Externo" señala que proviene de una fuente externa (proveedor, entidad gubernamental, etc.).
- **Enlace Digital (URL):** Debe ser un hipervínculo funcional que lleve directamente a la plantilla vacía o a la ubicación del documento vigente.

20. Control de Emisión

Es una herramienta de gestión que registra los nombres, cargos y firmas que autorizan el documento del procedimiento, garantizando así la transparencia y la responsabilidad en la toma de decisiones.

CONTROL DE EMISIÓN		
Documentado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	83/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

Responsables de la Sección de Emisión:

- **Documentación:** La persona que elabora el documento.
- **Revisión técnica:** Nombre y cargo de la persona responsable de evaluar la factibilidad técnica y operativamente del procedimiento y si cumple con los requisitos y estándares establecidos. Generalmente, esta función recae en **jefes de departamento** o, en ciertos casos, en **directores**.
- **Aprobación final:** La aprobación final del documento del procedimiento es responsabilidad de la máxima autoridad de la unidad, que generalmente es un vicerrector o director. Ellos dan el visto bueno antes de que el documento pase al Control de Calidad, a cargo de los analistas de la Dirección de Gestión y Calidad.

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban la publicación para su implementación.

21. Control de Cambio

Es un apartado dedicado a documentar y gestionar de manera ordenada cualquier modificación o actualización que se realice al procedimiento original. Esta sección es fundamental para garantizar la trazabilidad, la integridad y cumplimiento de los requisitos del procedimiento a lo largo del tiempo.


21.1
21.2
21.3
21.4

Versión	Fecha	Nº de Sección del Cambio	Justificación del cambio

→ Componentes de la Sección de Control de Cambio

21.1. Versión: Se asignará un número secuencial a cada versión del documento, iniciando en 1.0 para la primera elaboración. Cada nueva revisión incrementará este número en una unidad, permitiendo un fácil seguimiento de los cambios a lo largo del tiempo.

21.2. Fecha del cambio: La fecha en que se realizó la revisión o actualización del documento.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	84/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

21.3. N° de sección del cambio: Este campo especifica la página exacta del procedimiento en la que se introdujo una modificación. Sirve para rastrear con precisión dónde se han realizado cambios a lo largo del tiempo y facilita la revisión de las versiones anteriores. Por ejemplo, si el cambio fue en la tercera página de un documento de siete, se registrará el número 3.

21.4. Justificación del cambio: Contiene la información detallada sobre los cambios realizados, las secciones del procedimiento afectadas y las modificaciones exactas al texto. Verbos utilizados: agregar, eliminar, unificar, combinar, cambiar o modificar.


Ejemplos:

- *Se eliminó el Anexo 3: Formulario de Solicitud de Notas Semestrales*
- *Se modifica el punto 3.2*

Responsables de la Sección de Control de Cambio:

- **Solicitante del Cambio:** La persona que realiza las modificaciones del documento.
- **Revisión técnica:** Nombre y cargo de la persona que evalúa la factibilidad técnica del cambio propuesto.
- **Aprobación final:** Máxima autoridad de la unidad que aprueba los cambios del procedimiento.

CONTROL DE CAMBIO		
Solicitado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	85/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

22. Control de Calidad:

CONTROL DE CALIDAD	
Verificado por:	Autorizado por:
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:


Responsables de la Sección de Control de Calidad:

22.1. Sección "Verificado por" - Analista de Calidad:

- **Función:** El Analista de Calidad es responsable de asegurar que la descripción narrativa y secuencial del procedimiento cumpla con los parámetros de calidad establecidos. Esto incluye verificar la claridad, coherencia, precisión, gramática, ortografía, formato y el cumplimiento de las normativas internas de la universidad. El analista garantiza que el procedimiento sea fácil de entender y aplicar por los usuarios.
- **Detalles:**
 - **Nombre:** El Analista de Calidad anota su nombre completo.
 - **Cargo:** Se especifica "Analista de Calidad".
 - **Firma:** El Analista firma para certificar que ha realizado la revisión y que la descripción del procedimiento cumple con los criterios de calidad determinados.
 - **Fecha:** Se anota la fecha en que se realizó la verificación.

22.2 Sección "Autorizado por" - Director (a) de la Dirección de Gestión y Calidad:

- **Función:** Después de la verificación del analista, el Director (a) de la Dirección de Gestión y Calidad, procede a autorizar y sellar el documento del procedimiento, certificando que cumple con todos los requerimientos. Esta aprobación final permite la implementación y difusión del procedimiento en la universidad.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad	Página:	86/94
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026

Detalles:

- **Nombre:** El Director (a) anota su nombre completo.
- **Cargo:** Se especifica "Director (a) de la Dirección de Gestión y Calidad"
- **Firma:** El Director (a) firma para indicar su aprobación sobre el documento del procedimiento.
- **Fecha:** Se anota la fecha en que se otorgó la autorización.


23. Sello de Aprobación:

Este espacio está destinado a la colocación del sello oficial de aprobación por parte del Director (a) de la Dirección de Gestión y Calidad. El sello certifica que el procedimiento ha sido revisado y aprobado, cumpliendo con todos los estándares de calidad reglamentados.

El sello de aprobación añade un nivel adicional de formalidad y seguridad al proceso de control de calidad. Es una evidencia tangible de que el procedimiento ha sido validado por la autoridad competente.

Ejemplo:




	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	87/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

4.4. Diagrama de Flujo

Es la representación visual que, mediante símbolos y conectores, muestra la secuencia de tareas, decisiones y responsabilidades necesarias para desarrollar un trabajo determinado. La construcción de un diagrama eficaz comienza con la selección cuidadosa del formato visual y de los símbolos a utilizar.


4.4.1 Ventajas que ofrece la técnica de diagramación




	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	88/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

4.4.2. Reglas Esenciales en la Elaboración de Diagramas de Flujo

- ➔ Analizar los datos recopilados para determinar la complejidad del proceso y seleccionar la forma de diagramación más efectiva: un diagrama único o una serie de diagramas interconectados que ilustren las etapas del procedimiento completo.
- ➔ La selección de ciclos lógicos en un diagrama de flujo es un proceso creativo que depende de la experiencia, el conocimiento del proceso y el juicio del diseñador. Si bien no existen reglas absolutas, es fundamental que los ciclos reflejen la lógica interna del proceso y faciliten su comprensión.
- ➔ Los diagramas de flujo deben construirse siguiendo estos principios básicos:
 - a) El diagrama funcional es una excelente opción para representar procesos. Su estructura vertical u horizontal permite visualizar claramente la secuencia de actividades y asignar responsabilidades a cada sector o cargo, en el cual el flujo o secuencia de las actividades va de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha, y en el que cada actividad se ubica en la columna (si es un diagrama vertical) o fila (si es horizontal).
 - b) En el Diagrama Funcional Vertical, enumere de izquierda a derecha los sectores/cargos involucrados en el proceso, sin importar el nivel jerárquico. Cada uno debe ocupar su columna respectiva para una mejor visualización.
 - c) Emplee el símbolo de 'Inicio/Fin' al comienzo y al final del diagrama de flujo para indicar claramente el punto de partida y finalización del proceso.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	89/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

- d) Inmediatamente después del símbolo 'Inicio', se debe indicar el símbolo de 'Operación', excepto al finalizar el diagrama.
 - e) Si decide describir la actividad dentro del símbolo la frase debe ser corta y en tiempo presente.
 - f) La conexión entre símbolos se realizará mediante *conectores*, utilizando flechas lineales o de ángulos rectos.
 - g) No se permite tener más de una línea de unión entre dos símbolos.
 - h) No se debe señalar múltiples líneas de entrada o salida en el mismo lado del símbolo.
 - i) El rombo es el único símbolo de "Decisión" que puede tener hasta tres líneas de salida.
- ➔ Una vez que haya creado el diagrama, asegúrese de que no falte información en ningún paso. En caso de que haya alguna omisión, solicite la información necesaria al personal oportuno y añádala al diagrama.
 - ➔ Asegúrese de que el diagrama esté "equilibrado", ni tan elaborado que resulte complicado de seguir, ni tan simplificado como para que al lector le resulte difícil interpretar lo que se debe realizar.


	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	90/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

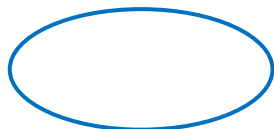
- ➔ Si es necesario, combine la simbología con descripciones breves para identificar claramente las tareas involucradas en una actividad. Luego de identificar las tareas con sus respectivas descripciones, se pueden organizar en secuencia cronológica para facilitar la comprensión y ejecución de la actividad. (puede ser en el mismo diagrama o en un procedimiento descriptivo asociado).
- ➔ Presente el diagrama a los participantes del procedimiento para que lo validen.
- ➔ Realice los ajustes en el diagrama según las sugerencias de los participantes o exponga el procedimiento actualizado a nivel de propuesta para mejorar el sistema y lograr su validación.

4.4.3. Simbología ANSI para Diagramas de Flujo

La simbología ANSI (American National Standards Institute) para diagramas de flujo, constituye un conjunto estandarizado de representaciones gráficas, utilizado para ilustrar de manera clara y concisa los procesos y las secuencias de operaciones, en diversos ámbitos. Su adopción facilita la comunicación de ideas y procedimientos, en entornos técnicos y empresariales, al proporcionar un lenguaje visual común, que puede ser comprendido por diferentes profesionales.

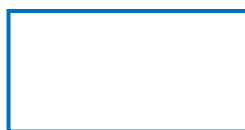
Este sistema de símbolos permite a los equipos de trabajo comunicar de forma efectiva las fases de un proceso, las decisiones a tomar, las entradas y salidas de información, así como las interacciones entre diferentes elementos del sistema. Además, promueve la consistencia en la documentación de procesos. Al seguir un conjunto estandarizado de símbolos, la institución puede asegurar que todos los diagramas de flujo generados por distintos equipos o individuos mantengan un estilo y formato similar.

	Universidad Autónoma de Chiriquí Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad Manual para la Elaboración de Procedimientos	Código:	SGIC-M-02
		Página:	91/94
		Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026



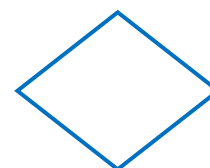
Terminal

Indica el inicio o terminación del flujo del proceso.



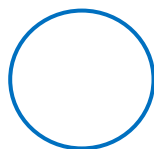
Actividad / Operación

Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.



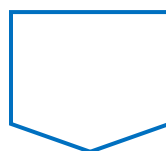
Decisión

Señala un punto en el flujo de toma de decisión. Las salidas del rombo son dos y de tipo: Sí / No.



Conector

Conecta una actividad con otra en una misma página dando continuidad y secuencia al procedimiento.



Conector de página

Conecta una actividad con otra que se encuentra en diferente página indicando continuidad del diagrama de flujo en una hoja adicional.



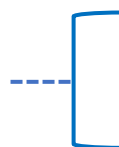
Documento

Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.



Líneas de Flujo o de unión

Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.




Nota

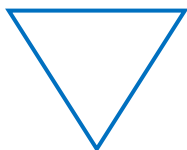
Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.



Datos

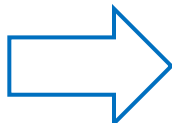
Indica salida y entrada de datos.

	Universidad Autónoma de Chiriquí Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad Manual para la Elaboración de Procedimientos	Código:	SGIC-M-02
		Página:	92/94
		Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	10/03/2026



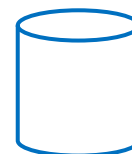
Archivo

Representa un archivo común y corriente de oficina, donde se guarda un documento en forma permanente.



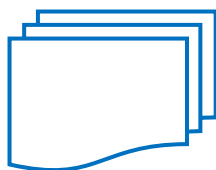
Transporte

Señala el traslado de un bien o de información a otra localización.



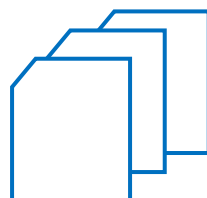
Base de datos

Indica el almacenamiento en base de datos en un sistema de información existente.



Documento Múltiple

Se refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente.



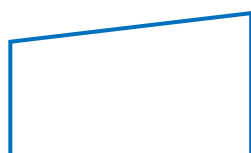
Listado

Listados / Notas de trabajo acumulado



Documento adicional

Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.



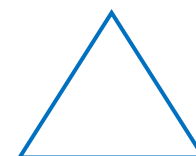
Entrada Manual

Representa a los datos o la información que se debe ingresar manualmente al sistema.




Exposición

Indica un paso en el que se expone información importante.



Almacenamiento

Almacenamiento controlado que requiera de una orden o solicitud para que el ítem pase a la siguiente actividad programada.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	93/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026


V. Puesta en Marcha

La Universidad Autónoma de Chiriquí implementará una metodología integral para la gestión digital de sus procedimientos a través de su sistema universitario. Este sistema establecerá un flujo jerárquico de aprobación, culminando en un detallado control de calidad. Este proceso garantizará que cada procedimiento cumpla con los estándares de calidad definidos.

Los esquemas típicos de aprobación de procedimientos suelen seguir una jerarquía de cuatro niveles: En primer lugar, la elaboración, donde se asigna la responsabilidad de crear el procedimiento. Le sigue la revisión técnica del documento, generalmente llevada a cabo por el líder del proceso involucrado. Posteriormente, la aprobación formal es realizada por la máxima autoridad de la unidad.

Como cuarto nivel del proceso, el procedimiento se someterá a un control de calidad para garantizar su viabilidad, correcta alineación y cumplimiento con los parámetros definidos en este manual. Una vez obtenida la certificación de calidad en el sistema universitario, los responsables remitirán el documento firmado a la Dirección de Gestión y Calidad para su sellado y autorización. Acto seguido, el documento será enviado a la unidad responsable para su escaneo y publicación en el sistema de procedimientos, donde quedará registrado como parte del proceso de control de documentos codificados que demanda el Sistema de Gestión Integral de Calidad. Concluido este paso, se iniciará su puesta en marcha e implementación. Este paso podrá incluir acciones de capacitación y comunicación, asegurando su correcta y efectiva aplicación por parte de los funcionarios involucrados.

Durante esta fase, quienes estén a cargo de desarrollar el procedimiento deben monitorear cuidadosamente el nivel de adecuación práctica y la eficiencia de los resultados logrados; y después de un período razonable, llevar a cabo las modificaciones necesarias en el documento a fin de actualizar el número de versión. La validez de la nueva versión, así como las modificaciones realizadas, deberán estar claramente identificadas en el procedimiento; las cuales estarán sujetas nuevamente al esquema de aprobación.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-02
	Dirección General de Planificación	Página:	94/94
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual para la Elaboración de Procedimientos	Vigente a partir de:	10/03/2026

VI. Referencias Bibliográficas

International Organization for Standardization. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos (ISO 9001:2015)*.

Ministerio de Economía y Finanzas, Dirección de Desarrollo Institucional del Estado. (2009). *Guía de trabajo para el estudio de procedimientos*. República de Panamá.

U.S. Agency for International Development (USAID) & Centro de Estudios Ambientales y Sociales (CEAMSO). (s.f.). *Guía de elaboración de procedimientos*.

Universidad de Panamá, Dirección General de Planificación y Evaluación Universitaria. (2009). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*.

Universidad Tecnológica de Panamá, Dirección General de Planificación Universitaria, Departamento de Evaluación y Calidad. (s.f.). *Instructivo para elaborar documentos*.

Universidad Veracruzana, Dirección de Planeación Institucional, Unidad de Organización y Métodos. (2023). *Guía para la elaboración de procedimientos*. Xalapa, México.

UNACHI

Ciudad Universitaria, David,
Provincia de Chiriquí, República de Panamá

www.unachi.ac.pa
dirgestionycalidad@unachi.ac.pa
Tel. 730 - 5300 Ext. 1406

Diseño: Dirección de Relaciones Públicas