


# GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

*Dirección de Gestión y Calidad*



	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	2/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

### GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS


Código: SGIC-G-01

#### DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD

Mgtra. Linneth Morales  
Directora de Gestión y Calidad

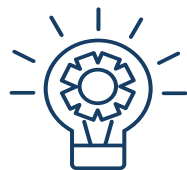
Mgtra. Maryelis Ibarra  
Elaboración del documento

Septiembre 2025

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	3/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

## 1. MARCO DE REFERENCIA

### 1.1. Objetivo de esta guía



Proporcionar a los usuarios una herramienta práctica que los oriente paso a paso en la elaboración, documentación y actualización de procedimientos. De esta forma, contribuimos a optimizar nuestras operaciones y a impulsar la mejora continua en toda la universidad.

### 1.2. Alcance



La presente guía se aplica a todas las 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.

### 1.3. Referencias Normativas

El fundamento legal que otorga a la Universidad Autónoma de Chiriquí la autoridad para emitir esta guía es el que se describe a continuación:



**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”.




**Estatuto Universitario de la UNACHI  
Funciones de la Dirección de Planificación:  
Capítulo V, Artículo 155.  
Acápites 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”.



**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).

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	4/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

## 2. ROLES Y RESPONSABILIDADES

### 2.1. Importancia de la colaboración en el Sistema de Calidad




Para que el Sistema de Gestión Integral de Calidad de la UNACHI sea verdaderamente efectivo, es crucial la colaboración entre los enlaces de calidad de cada unidad, el personal que conoce los procesos y los niveles directivos que los supervisan. Al asignar a los enlaces la tarea de recopilar y documentar la información, y al involucrar activamente a los expertos y directivos, se asegura que los procedimientos se basen en una comprensión completa y real del trabajo diario. Este enfoque colaborativo fortalece el sistema y genera una documentación precisa y útil.

### 2.2. Roles en la redacción de procedimientos



La elaboración de los procedimientos es una tarea que recae en los equipos técnicos o grupos de trabajo directamente involucrados en los procesos, y siempre bajo la supervisión de los niveles directivos. En general, este proceso es interdisciplinario e interactivo, para llevarlo a cabo de manera efectiva, se han definido los siguientes roles y responsabilidades:

- **El enlace de calidad responsable:** Es el encargado de liderar la documentación en su unidad. Su rol es ir donde los expertos, recopilar la información, elaborar el procedimiento y asegurar que el documento refleje la realidad de las tareas.
- **Los expertos del día a día:** Los procedimientos deben ser redactados a partir del conocimiento de las personas que realizan las tareas a diario. Ellos son quienes mejor conocen los procesos y pueden describir de forma precisa cómo se cumplen los objetivos.
- **Liderazgo y coordinación:** Los mandos directivos e intermedios son los responsables de coordinar este proceso. Su rol es identificar qué procedimientos e instrucciones se deben documentar y establecer los plazos de entrega. Su participación es vital para organizar y describir los procesos de manera eficiente.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	5/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

### 2.3. Rol de las unidades


- ↪ Los responsables de las unidades deben garantizar que los procedimientos de sus áreas estén redactados, implementados y actualizados de forma permanente.
- ↪ 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.
- ↪ 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.
- ↪ Los procedimientos oficiales son propiedad de la institución, por lo que se recomienda conservar una copia impresa en las áreas de trabajo.



### 2.4. Rol de la Dirección de Gestión y Calidad

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, proceso que certifica que el documento es técnicamente correcto y se alinea con los requisitos internos de la institución. Este proceso aplica a todos los manuales, procedimientos, guías, instructivos, formatos y formularios, garantizando que se adhieren a la normativa vigente. Es importante destacar que, a excepción de los manuales institucionales, esta documentación no requiere la aprobación de los órganos de gobierno de la universidad.



	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	6/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

### 3. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

#### 3.1. ¿Qué es un procedimiento?



Un procedimiento es un conjunto de pasos sistemáticos y ordenados que guían la ejecución de actividades dentro de la universidad. Los procedimientos determinan las formas más eficientes de operar y permiten comprender las relaciones entre áreas y los flujos de información.

Esto facilita la dinámica de la organización, creando una forma de operación estándar y clara para todos.

#### 3.2. Importancia de la documentación de los procedimientos

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. Al tener un registro histórico de los procedimientos, se puede evaluar el impacto de las modificaciones realizadas y tomar decisiones más informadas.

#### 3.3. Modelos de procedimientos

La Universidad Autónoma de Chiriquí empleará el modelo de **procedimiento descriptivo** y **el diagrama de flujo**.



- El procedimiento descriptivo se basa en una redacción detallada que narra paso a paso cómo se realiza una tarea o un proceso específico.



- El diagrama de flujo lo complementa, ofreciendo una representación visual de la secuencia de actividades.



## 3.4. Diseño del Procedimiento



### 3.4.1. Pasos para elaborar un procedimiento

#### 1 Reúna la información clave

Para empezar, recolecte todos los documentos y datos que explican cómo funciona el proceso hoy. Hable con las personas que lo hacen a diario y observe cómo se realiza el trabajo.



#### 3 Simplifique el procedimiento

Una vez que entienda el proceso, piense en cómo hacerlo más fácil. ¿Se puede eliminar algún paso? ¿Se pueden combinar dos pasos en uno? El objetivo es optimizar el trabajo.



#### 2 Analice la información

Ahora, revise la información que tiene. Identifique los pasos, quién hace cada cosa, qué recursos necesitan y si hay algún detalle que se pueda mejorar.



#### 4 Redacte el procedimiento

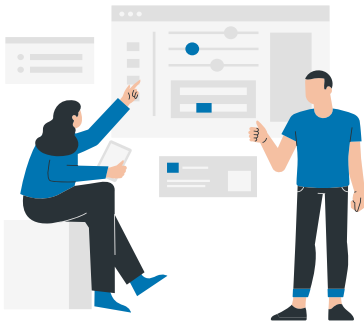
Escriba cada paso de manera clara y objetiva. Es crucial que use un **diagrama de flujo** para mostrar visualmente el orden de las actividades. Asegúrese de que el texto y el dibujo coincidan.





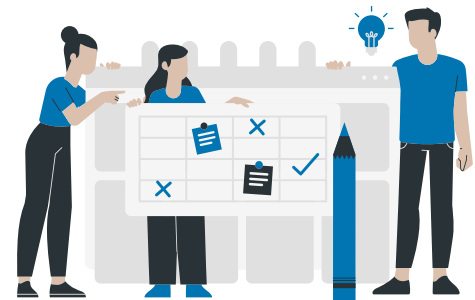
## 5 *Revise con sus colegas*

Comparta el borrador del procedimiento con las personas que lo usarán. Escuche sus comentarios y haga los ajustes necesarios. Su perspectiva es esencial para que la descripción sea funcional.



## 6 *Obtenga la aprobación*

Cuando el documento esté listo, debe ser aprobado formalmente por los superiores o las autoridades correspondientes



## 7 *Regístrelo en el sistema*

Una vez aprobado, cargue el procedimiento en el sistema digital de la universidad. Así se asegura de que la última versión esté disponible para todos.




## 8 *Empiece a usarlo*

Comunique el nuevo procedimiento a todos los involucrados y póngalo en práctica.




## 9 *Monitoree y mejore*

Debe revisar el procedimiento periódicamente para ver si hay actualizaciones o desviaciones. La mejora continua es la clave.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	9/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

### 3.5. Estructura general de un procedimiento

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

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	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
<b>1 Control de Documentos</b>				

**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

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	10/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

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

## 8. Anexos 19

#	Nombre	Código Actual	Código Anterior	Documento Interno / Externo


## 9. Control de Emisión 20

CONTROL DE EMISIÓN		
Documentado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

## 10. Control de Cambio 21

Versión	Fecha	N° de Sección del Cambio	Justificación del cambio

CONTROL DE CAMBIO		
Solicitado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>


	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b> Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad Guía para la elaboración de procedimientos	Código:	SGIC-G-01
		Página:	11/26
		Versión:	1.0
		Vigente a partir de:	19/09/2025

## 11. Control de Calidad 22









CONTROL DE CALIDAD	
Verificado por:	Autorizado por:
<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

## 12. Sello de Aprobación 23



	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	12/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

### *a. Elementos que integran el encabezado del procedimiento*


	<p><b>Nombre del procedimiento:</b> <span style="float: right;">1</span> Un título claro y preciso</p>	<p><b>2</b></p>	<p><b>Código del procedimiento<sup>1</sup>:</b> Una nomenclatura única (para control documental). </p>
	<p><b>Página:</b> Número de página consecutivo con el total de páginas del procedimiento. <span style="float: right;">3</span></p>	<p><b>4</b></p>	<p><b>Versión:</b> El número de veces que el documento ha sido actualizado, comenzando en 1.0 desde su creación. </p>
	<p><b>Fecha (Vigente a partir de):</b> <span style="float: right;">5</span> Indica el día, el mes y el año en que se implementa el procedimiento oficialmente.</p>	<p><b>6</b></p>	<p><b>Unidad de mayor jerarquía:</b> Nombre de la unidad de mayor nivel jerárquico a la que se adscribe el procedimiento, o de la cual depende directamente el área responsable. </p>
	<p><b>Área responsable:</b> Indica la unidad responsable que gestiona el procedimiento. <span style="float: right;">7</span></p>	<p><b>8</b></p>	<p><b>Categoría del proceso<sup>2</sup>:</b> Se clasifica el procedimiento según si es Estratégico, de Evaluación, Clave o de Apoyo, de acuerdo al Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad. </p>

<sup>1</sup>Para mayores detalles sobre la nomenclatura, consulte el Manual para la Elaboración de Procedimientos, pág. 68.

<sup>2</sup>Para consultar la Categoría del Proceso, revise el Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad, pág. 30.

#### ***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 "13. 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 jerárquico en el encabezado.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	13/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

## ***b. Elemento Conceptuales***

### **Objetivo del procedimiento:**

Define el propósito y el resultado esperado del procedimiento que se describe (inicia con verbo en infinitivo: Establecer, Describir, Regular...)

9



10

**Alcance:** Define las áreas internas y externas donde se aplicará el procedimiento, incluyendo las unidades, puestos o estamentos involucrados en su ejecución.



**Definiciones:** Listado de términos técnicos o siglas utilizados en el documento.

Deben presentarse en orden alfabético.

11



12

**Referencias:** Documentos normativos relacionados al procedimiento. Ejemplos:

*Referencia Interna*

- Manual de Organización y Funciones de la UNACHI

*Referencia Externa:*

- Decreto Ejecutivo N°00 (sobre contratación pública)



13

**Responsable del procedimiento:** Se refiere a la unidad organizacional (vicerrectoría, dirección, facultad, departamento, sección, etc.) que se involucra directamente en la gestión del procedimiento.

Esta unidad es la encargada de la concepción, implementación, ejecución, control, seguimiento, evaluación y mejora continua del procedimiento. (*Ver caso práctico en el Manual para la Elaboración de Procedimientos, pág.73*)



### ***Nota aclaratoria importante sobre la asignación de responsabilidades:***

Con respecto a la asignación de responsabilidades **no se colocarán nombres de personas en el procedimiento**. 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.



<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b> Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad Guía para la elaboración de procedimientos	Código:	SGIC-G-01
	Página:	14/26
	Versión:	1.0
	Vigente a partir de:	19/09/2025

### c. Elementos Narrativos

**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:



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



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



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 procedimiento puede involucrar a múltiples responsables a lo largo de su curso, dependiendo de la naturaleza y el nivel de detalle de cada tarea.

**16** Tareas:




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.



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



Cada tarea deberá tener un encargado responsable.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	15/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

## 17 Responsable de la actividad o tarea



### Nombre de la unidad, sección o cargo:

Al asignar responsabilidades, no se usarán nombres de personas. En su lugar, se debe especificar el nombre de la unidad, sección, puesto o cargo, ya que los procedimientos se enfocan en los roles y no en los individuos.



### Denominación de puestos:

Los nombres de los cargos (operativos, medios o superiores) deben coincidir con la terminología del Manual de Cargos de la UNACHI. Por ejemplo, "Jefe del Departamento de Planillas y Descuentos".



### Puestos de unidades específicas:

Si un cargo pertenece a una unidad concreta, se debe mencionar su adscripción para dar contexto. Por ejemplo, "Mensajero de la Dirección de Planificación".




### Nombre oficial y formal de las unidades:

Al nombrar una unidad, se usará su nombre oficial y formal, no apodos u otro tipo de denominación no apropiado. Por ejemplo, "Departamento de Contabilidad" en lugar de "la oficina de contabilidad".



**Transferencia de responsabilidad:** Cuando una tarea se delega a otra unidad, la responsabilidad sobre esa tarea se transfiere a esa nueva unidad. Esto garantiza que cada actividad tenga un responsable claro en el procedimiento, sin importar qué unidad lo esté gestionando en general.

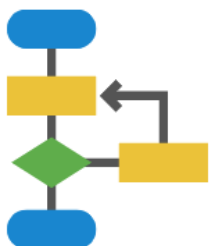


	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	16/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

## 18 Mapa de Proceso (Diagrama de Flujo)

### ¿Qué es el Diagrama de Flujo?

Es una representación visual del mismo procedimiento, mostrando de manera clara y rápida la secuencia lógica de sus actividades.

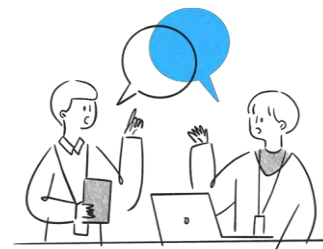


### ¿Qué debe incluir?

El diagrama debe representar fielmente la descripción escrita del procedimiento. Cada actividad en el diagrama debe estar en el texto y viceversa. **No deben existir discrepancias.**

### ¿Qué directrices debo seguir?

- Utiliza la simbología estándar (ANSI/ISO), cuya referencia detallada se encuentra en el Manual para la Elaboración de Procedimientos, pág. 87.
- Asegúrate de que cada actividad del diagrama tenga su descripción en la narrativa.
- Su diseño debe ser fácil de interpretar a simple vista.
- Si el proceso es muy extenso, puedes dividir el diagrama en secciones más pequeñas.




## 19 Anexos



Se utilizan para incluir documentos que son mencionados en la descripción narrativa o en el diagrama de flujo, necesaria para comprender y ejecutar un procedimiento de manera completa. Ejemplos: reglamentos, formularios, instructivos, formatos, listados o cualquier otro documento que respaldan las afirmaciones o requisitos del procedimiento.

Se deben enlistar en el mismo orden en que se mencionan a lo largo de la descripción narrativa. Al documentarlos, es necesario especificar si poseen un código específico y si se trata de un documento interno o externo de la institución.



	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	17/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

## 20 Control de Emisión



### Documentación

Persona que elabora el documento y lo registra en el sistema universitario.



### Revisión Técnica

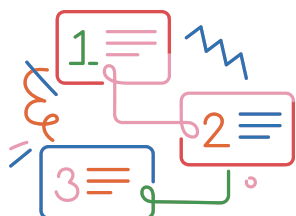
El jefe de departamento o un director evalúa la viabilidad del procedimiento.



### Aprobación

La máxima autoridad de la unidad (vicerrector o director) que da el visto bueno final antes de la revisión de calidad.

## 21 Control de Cambio




Es un proceso fundamental para asegurar que los procedimientos se mantengan actualizados y garantizar su trazabilidad. Su propósito es llevar un registro detallado de todas las modificaciones, actualizaciones y revisiones que se realicen al documento desde su creación.

Este apartado solo se utiliza cuando el documento sufre alguna de estas modificaciones. Para garantizar la calidad, cada cambio debe pasar por el mismo **control de revisión y aprobación** que el documento original, lo que incluye la revisión por parte de las jerarquías responsables.



Posteriormente el documento es sometido a la verificación técnica de calidad por parte de los analistas de la Dirección de Gestión y Calidad. Este paso asegura que el procedimiento sea sólido y cumpla con los estándares establecidos. Tras esta verificación, el documento está listo para recibir la autorización final de la Dirección de Gestión y Calidad.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	18/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

## 22 Control de Calidad

### ¿Qué es el control de calidad?



El control de calidad es un proceso fundamental para asegurar la integridad y la fiabilidad de los procedimientos institucionales. Su propósito es garantizar que cada documento cumpla con los estándares de calidad establecidos y que esté listo para su publicación y uso oficial.

### ¿Quiénes son los responsables de verificar este proceso?

Los únicos autorizados para llevar a cabo la verificación de calidad de un procedimiento son los analistas de la Dirección de Gestión y Calidad. Una vez finalizado su análisis, emiten un dictamen técnico que valida si el documento está listo para su aprobación final.



### ¿Qué se verifica en el Control de Calidad?



Para asegurar que los procedimientos cumplan con todos los requisitos y estándares de calidad establecidos, los analistas de la Dirección de Gestión y Calidad llevan a cabo un riguroso proceso de verificación que evalúa lo siguiente:

- ↪ Coherencia interna
- ↪ Conformidad normativa
- ↪ Viabilidad operativa
- ↪ Claridad y estandarización

### ¿Quién otorga la autorización final de este proceso?

Una vez que el documento ha recibido el visto bueno técnico de los analistas de calidad, la autorización final recae sobre el Director(a) de la Dirección de Gestión y Calidad. Su firma confiere la validez oficial al documento.



## 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 criterios de calidad reglamentados; esto lo convierte en un documento oficial.

El sello de aprobación añade un nivel adicional de formalidad y seguridad al proceso de control de calidad.

### 3.6. Lineamientos para estandarizar procedimientos

**1** Alterne frases cortas y largas para dinamizar el texto.

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

**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 finalizado, adopte la perspectiva de un lector externo y analice el documento con rigurosidad.

### 3.7. Normas para la redacción de procedimientos descriptivos



**1** Redacte el procedimiento paso a paso, en orden cronológico.

**2** 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*

*Verbo en tercera persona y en tiempo presente*

*Secuencia numérica decimal a partir de la actividad inicial*



<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b> Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad Guía para la elaboración de procedimientos	Código:	SGIC-G-01
	Página:	21/26
	Versión:	1.0
	Vigente a partir de:	19/09/2025

3

Quando 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. ( <b>Ver Anexo 3: Control de Diploma Elaborados</b> ).	Jefe del Departamento de Registro e Historial Académico

*Referencia de ubicación del documento*

4

Quando 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 2]**. Para estos formularios, se especificará en la sección de Anexos el nombre exacto, codificación, tipo de archivo (Documento Interno o Externo) y su versión, si aplica. 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 <b>Formulario de Solicitud de Cambio de Carrera</b> ( <b>Ver Anexo 2</b> )	Secretaría Académica

*Nombre del documento que se anexa*

**5** 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:**

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

*Verbo en acción* (pointing to "Distribuye")

*Nombre de los documentos* (pointing to "Formulario de Solicitud de Cambio de Carrera")

**6** Redacción de tareas cuando se ordenan documentos.

**Ejemplo:**

#	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

*Tareas simultáneas* (pointing to "Organiza y almacena")

*Ubicación de registros* (pointing to "en los archiveros")

*Ordenamiento* (pointing to "por carpeta")

*Modo de clasificación* (pointing to "de acuerdo con el sistema de clasificación")

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

**Ejemplo:**

#	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

*Verbo en acción* (pointing to "Elabora")

*Periodicidad* (pointing to "diariamente")

*Receptor* (pointing to "al Departamento de Contabilidad")



<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b> Dirección General de Planificación Dirección de Gestión y Calidad Guía para la elaboración de procedimientos	Código:	SGIC-G-01
	Página:	23/26
	Versión:	1.0
	Vigente a partir de:	19/09/2025

- 8 Si una alternativa implique regresar a un paso anterior del proceso, se especificará mediante la leyenda "Regresar a la actividad número X".
- 9 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'."
- 10 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)*

- 11 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. <b>Nota:</b> De tener la disponibilidad, las solicitudes se podrán tramitar de forma inmediata.	Secretaría General

*Nota aclaratoria*

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	24/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

**12** 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  <b>Criterio de cumplimiento:</b> <b>Sí:</b> Procede con la convalidación <b>No:</b> Rechaza la solicitud	Coordinador de carrera

*Opciones con función decisiva*

**13** 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.


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

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

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

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


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

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	25/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

19

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

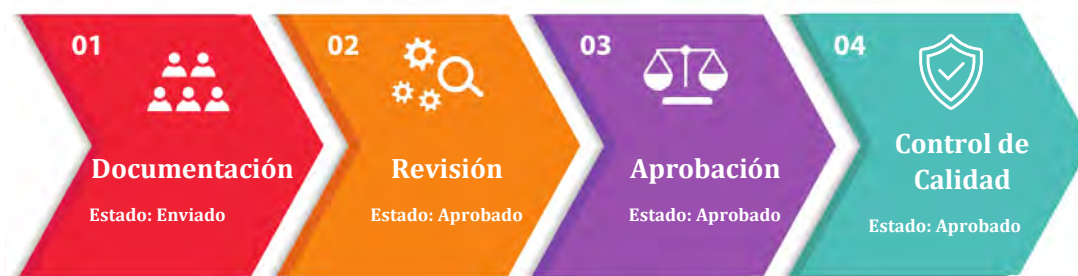
- **LLENAR:** Cuando se anotan los datos requeridos de manera impresa.  
*Ejemplo:* Llena la Solicitud de Evaluación de Tesis/Trabajo de Investigación para iniciar el proceso de revisión.
- **ELABORAR:** Cuando se genera un documento (informe, nota, memorando, circular, etcétera.)  
*Ejemplo:* Elabora 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.
- **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

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-G-01
	Dirección General de Planificación	Página:	26/26
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Guía para la elaboración de procedimientos	Vigente a partir de:	19/09/2025

## 4. Sistema Centralizado de Procedimientos

La Universidad Autónoma de Chiriquí implementará un sistema digital para la gestión y aprobación de sus procedimientos. Este proceso se basa en un esquema de niveles para asegurar la calidad y la coherencia del documento.

### Esquema demostrativo para la aprobación de procedimientos:



- **Nivel 1. Documentación:** Se crea el documento.
- **Nivel 2. Revisión técnica:** El líder del proceso (jefes o directores) revisa el procedimiento.
- **Nivel 3. Aprobación formal:** La máxima autoridad de la unidad (vicerrector o director) da su visto bueno.
- **Nivel 4. Control de Calidad:** El documento pasa por una verificación de controles de calidad a cargo de los analistas de la Dirección de Gestión y Calidad para asegurar su viabilidad y cumplimiento con los estándares establecidos.

Una vez que el documento es aprobado y sellado por la Dirección de Gestión y Calidad, se publica en el sistema universitario, marcando el inicio de su implementación.

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, podrán 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.**

# UNACHI

Ciudad Universitaria, David  
Provincia de Chiriquí, República de Panamá

[www.unachi.ac.pa](http://www.unachi.ac.pa)  
[dirgestionycalidad@unachi.ac.pa](mailto:dirgestionycalidad@unachi.ac.pa)  
728-4900 Ext. 1406