

MANUAL DE CALIDAD

| | | |
|--|--|-------------------|
| Código | <i>AC-FR-01</i> | |
| Versión actual: 7 | Fecha de creación: <u>03/01/2011</u> | |
| Versión | Concepto | Fecha |
| 1 | <i>Primera versión</i> | <u>03/01/2011</u> |
| 2 | <i>Segunda versión</i> | <u>01/01/2014</u> |
| 3 | <i>Tercera versión</i> | <u>25/11/2014</u> |
| 4 | <i>Cuarta versión</i> | <u>01/07/2016</u> |
| 5 | <i>Cambio de misión y visión institucional</i> | <u>15/01/2018</u> |
| 6 | <i>Actualización respondiendo no conformidades de Auditoría 2022</i> | <u>15/11/2022</u> |
| 7 | <i>Actualización en el Procedimiento de Codificación de Procesos y Procedimientos y Organigramas</i> | <u>15/01/2024</u> |
| | NOMBRE / CARGO | FIRMA |
| ELABORÓ | <i>Jorge Alberto Henríquez Araujo / Coordinador de Gestión de Calidad</i> | |
| REVISÓ | <i>Lisandro Adrian Aldana Najarro / Director de Planificación Institucional</i> | |
| | <i>Manuel Ernesto Aparicio Guzman / Vicerrector de Investigación e Internacionalización</i> | |
| APROBÓ | <i>Luis Mario Aparicio / Rector</i> | |
| Comentarios: _____ _____ _____ | | Sello |

Contenido

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN | 3 |
| 2. | INTRODUCCIÓN | 4 |
| 2.1. | Datos de identificación institucional..... | 5 |
| 2.2. | Historia de la Universidad..... | 5 |
| 3. | CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL Y PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL | 8 |
| 4. | MARCO LEGAL | 9 |
| 5. | LIDERAZGO..... | 10 |
| 6. | MISIÓN, VISIÓN, VALORES INSTITUCIONALES | 10 |
| 7. | ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL | 12 |
| 7.1. | Gobernanza Institucional | 12 |
| 7.2. | Rectoría..... | 13 |
| 7.3. | Organigrama de Secretaría Ejecutiva..... | 14 |
| 7.4. | Organigrama de Vicerrectoría Académica | 15 |
| 7.5. | Organigrama de Vicerrectoría de Investigación e Internacionalización | 16 |
| 7.6. | Organigrama de Vicerrectoría Administrativa | 17 |
| 8. | POLÍTICA DE CALIDAD, OBJETIVOS DEL MANUAL..... | 17 |
| 8.1. | Política de calidad | 17 |
| 8.2. | Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad | 17 |
| 9. | ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD EN LA INSTITUCIÓN | 18 |
| 10. | MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL | 24 |
| 11. | DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES | 25 |
| 11.1. | MACROPROCESOS..... | 25 |
| 11.2. | Directrices para codificación de procesos y procedimientos..... | 29 |
| 12. | PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS | 31 |
| 12.1. | Especificaciones para la documentación de procesos | 32 |
| 13. | CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES..... | 34 |
| 14. | GLOSARIO DE TÉRMINOS | 35 |



| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 3 de 37 | |

1. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad incluye todos los Procesos Institucionales, Estratégicos, Misionales, de Soporte y de Medición, Análisis y Mejora descritos en el Mapa de Procesos Institucional; en el cumplimiento de la calidad en la formación profesional mediante la calidad de la docencia, la investigación y proyección social. Fundamentados en la Visión, Misión, Valores, y principios institucionales.



| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 4 de 37 | |

2. INTRODUCCIÓN

La Universidad Pedagógica de El Salvador (UPED) considerando la importancia que tiene la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), al constituirse en una herramienta gerencial que garantiza la organización y sistematización de todo el quehacer institucional y el desarrollo eficiente de los procesos de la gestión académica y administrativa para el aseguramiento de la calidad de los servicios que ofrece a sus usuarios; ha desarrollado el Manual de Calidad que describe el SGC, de acuerdo con la Visión, Misión, Valores y Objetivos Estratégicos institucionales y surge como respuesta a las exigencias del entorno de formación de capital humano con nuevos conocimientos vinculados a los cambios que está demandando la estructura tecno-económica, científica y social del país; a los sistemas de evaluación y acreditación del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT) para integrar dichos estándares a los procesos de gestión institucional; y a la mejora continua de la calidad académica y crear las condiciones objetivas para participar en sistemas de evaluación y acreditación de agencias nacionales e internacionales a fin de lograr el reconocimiento de la calidad académica institucional. El SGC prioriza la eficiencia y efectividad de la actividad humana ya que es un sistema de personas que, mediante su operación, métodos de trabajo y servicios claramente definidos, se orientan a cumplir una misión que involucra la creación de valor para sus grupos de interés e influencia (miembros fundadores, ejecutivos, colaboradores, clientes y sociedad).

Para alcanzar este cometido el SGC aplica diferentes técnicas de gestión de calidad; entre ellas, implementa la técnica de gestión por procesos, con el propósito de evaluar, diseñar y/o ajustar los procesos de acuerdo con los criterios de calidad establecidos por el sistema y al compromiso de la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos institucionales. Esta reingeniería institucional permite valorar, documentar y optimizar los procesos que realiza la Universidad con el propósito de satisfacer las demandas de servicios de calidad de los usuarios, aplicar evaluaciones y mediciones para realizar análisis comparativos con universidades nacionales a partir de herramientas como el benchmarking y el uso de indicadores y estándares de calidad para fortalecer la calidad institucional mediante sistemas de mejora continua de la calidad; que es el compromiso y voluntad de la UPED.

El SGC es el resultado del compromiso de las autoridades por la calidad y constituye la guía para la mejora continua de los servicios que ofrece la Universidad a sus usuarios. La clave del éxito de la calidad es la utilización eficiente del sistema con la participación activa de los responsables de los procesos: Vicerrectorías, Decanatos, Directores, Coordinadores, Docentes, Estudiantes y personal administrativo de las diferentes áreas, así como su continua vigilancia para adecuarla a las dinámicas cambiantes del entorno nacional e internacional. También es importante no dejar de lado el contexto interno y externo de la organización, sobre todo en lo que refiere a cultura organizacional, historia de la organización, su tamaño, tecnología, metas y objetivos, temas sociales, legales, políticos, económicos y ambientales.

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 5 de 37 | |

2.1. Datos de identificación institucional

| | |
|---|---|
| Nombre de la institución | Universidad Pedagógica de El Salvador “Doctor Luis Alonso Aparicio” |
| Nombre del Rector | Ing. Luis Mario Aparicio Guzmán |
| Dirección | Diagonal Dr. Arturo Romero y 25 Avenida Norte, Sal Salvador. |
| Teléfono y Fax | Teléfono: 2205-8100 Fax: 2226-4486 |
| Correo Electrónico | info@pedagogica.edu.sv |
| Página Web | http://www.pedagogica.edu.sv/ |
| Número de acuerdo de aprobación de reforma de Estatutos | No. 15-0164 de fecha 30 de enero de 2012. D. O. No. 90 Tomo No. 395 |
| Número de acuerdo de aprobación de personería jurídica | No. 20 de fecha 4 de enero de 1983 |
| Número de acuerdo de Autorización de funcionamiento | No. 4064 de fecha 14 de agosto de 1986 |
| Fecha de inicio de las primeras actividades académicas | 1 de febrero de 1986 |
| Fecha que la institución otorgó los primeros grados académicos | 5 de diciembre de 1986 |

2.2. Historia de la Universidad

Surgimiento

Con la convicción que la Educación es un factor de transformación y desarrollo económico-social, líderes de la educación salvadoreña, con los mismos ideales, creyeron necesario preparar profesionales de la Educación con alta calidad académica. Es así como la Universidad Pedagógica de El Salvador surgió en la historia de la educación nacional en 1982, como una corporación privada de utilidad pública, de conformidad con la Ley de Universidades Privadas, hoy Ley de Educación Superior, y demás leyes de la República.

La Personería Jurídica le fue conferida a la Universidad por Acuerdo Ejecutivo N° 20 del Ramo del Interior, de fecha 4 de enero de 1983, publicado en el Diario Oficial N° 21, Tomo 278, de fecha 31 de enero de 1983. Posteriormente, obtiene la aprobación de sus normas estatutarias por Acuerdo Ejecutivo del Ministerio de Educación N° 2239 de fecha 26 de julio de 1982 publicado en el Diario Oficial N° 21, Tomo N° 278, de fecha 31 de enero de 1983.

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 6 de 37 | |

Por acuerdo ejecutivo N° 15-1183 de fecha 21 de julio de 1997, el Órgano Ejecutivo en el Ramo de Educación aprobó los nuevos Estatutos de la Universidad Pedagógica y reconoció su personería jurídica. La Autorización de Funcionamiento le fue conferida por Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Educación N° 4064 de fecha 14 de agosto de 1986, con efecto a partir del 1 de febrero de 1983.

Sin duda, en esa época se configuró una identidad histórica bajo la concepción propia de una Universidad privada, fuertemente comprometida con el entorno y sus desafíos. Inicialmente, la Universidad se propuso la formación de docentes para atender los diferentes niveles y ramas del sistema de educación nacional y con ello contribuir a la disminución del considerable déficit, en dimensión cualitativa y cuantitativa, que de tales recursos tenía entonces el país, en vista del cierre de las Escuelas Normales.

Estos profesionales decidieron crear la primera Universidad privada en ampliar la oferta para la formación de docentes con la creación de profesorados en nueve diferentes especialidades. Acertadamente, le darían énfasis a la formación de maestros en Educación Inicial y Educador en Desarrollo Social. Es digno de mencionar que, esta modalidad de formación de maestros con amplia oferta de especialización prevalece en el Sistema de Educación Nacional.

Esta nueva Universidad acogió una parte de nuestra juventud que, en lugar de emigrar hacia un destino incierto, se quedó para obtener conocimientos y experiencias profesionales que, en su momento, estarían al servicio de un país en paz.

Más adelante, en virtud de la previsión estatutaria respectiva, se responsabiliza de preparar profesionales de carreras en otras áreas del conocimiento con la creación de las Facultades de Ciencias Económicas, Ciencias Jurídicas, Ingeniería y recientemente, en el año 2022, se aprueba la Facultad de Posgrados y Educación Continua. Y dentro de la Facultad de Educación diversifica su oferta académica con importantes carreras como son el Trabajo Social y Psicología.

Evolución y desarrollo.

La Universidad Pedagógica inicia sus actividades académicas únicamente con la Facultad de Educación, en 1983. Para tal fin, contrata un selecto cuerpo de docentes, para atender una primera matrícula de 56 estudiantes.

Durante los años 1987-1996, la Universidad mostró crecimiento en la población estudiantil. De 56 que ingresaron en 1983 se incrementó a 1403 estudiantes en 1996, logrando graduarse 284 profesionales, que se tradujo en saldos positivos reflejados en sus Estados Financieros, de tal manera que logró posicionarse como una institución superior de sólido prestigio y constituir las reservas para adquirir su propio patrimonio. Esas reservas posibilitaron que, en 1998, la Universidad Pedagógica, comenzara a constituir su propio campus con la adquisición de dos inmuebles, ubicados en la ciudad de San Salvador, los cuales se destinaron para el desarrollo de nuevas carreras.

Es a partir del año 2002 que se consolida el proyecto educativo de la Universidad Pedagógica, con la adquisición de un inmueble que se convirtió en el campus Universitario. En el 2007, la Universidad diseñó un Plan de desarrollo de Infraestructura en el que se planifica el desarrollo y mejoramiento

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 7 de 37 | |

continuo de las instalaciones de la institución. Este Plan se formuló para responder al crecimiento constante de la población estudiantil, así como del personal docente y administrativo.

Este proyecto educativo, iniciado en 1982, prevalece hasta el día de hoy y se ha fortalecido proyectándose hacia el futuro en todos los órdenes institucionales.

El Ministerio de Educación, Ramo de Educación, aprobó el cambio de denominación Institucional, según Diario Oficial Tomo N° 395, certificación N° 488, de fecha 12 de mayo de 2012, en el que fueron aprobados los nuevos Estatutos y el cambio de denominación de Universidad Pedagógica de El Salvador a Universidad Pedagógica de El Salvador “Doctor Luis Alonso Aparicio”.

A partir del año 2006, ya con 24 años de funcionamiento, la Universidad cuenta con nuevas autoridades. En febrero del mismo año, este equipo directivo diseñó e implementó diferentes estrategias tales como:

- Ampliación de la oferta educativa de grado y posgrado;
- Aseguramiento de la calidad en todos los niveles de formación y los demás componentes de la gestión institucional;
- Fortalecimiento de la Investigación Institucional y Proyección Social

Estas estrategias se han sostenido con el apoyo de una gestión administrativa y financiera que favorece el desarrollo institucional.

El actual proceso de autoevaluación institucional encuentra a la Universidad Pedagógica de El Salvador con una matrícula anual cercana a los cinco mil estudiantes, quienes cursan 32 carreras de formación profesional y técnica y 3 programas de maestría. En proceso de aprobación, 1 carrera de grado y 3 carreras de maestría.

La Universidad desarrolló un importante proyecto de inversión durante el año 2018 por un monto de UN MILLÓN CUATROCIENTOS CUARENTA MIL DÓLARES (\$1,440.000) provenientes de un crédito otorgado por BANDESAL, para la adquisición y habilitación un nuevo edificio con dos módulos (“I”, “J”). Este se inauguró en julio de 2019, con la finalidad de brindar una mejor atención a la población estudiantil proveniente de la ampliación de la oferta académica, además de la disposición de mayor espacio para las actividades académicas y administrativas.

La estrategia implementada por la Universidad es el fortalecimiento de mecanismos de aseguramiento de la calidad en todos los ámbitos de su funcionamiento. El sistema de aseguramiento de la calidad se creó en el año 2012.

En el marco de las políticas de aseguramiento de la calidad, la Universidad cuenta hoy con mejores resultados en los procesos formativos. Se observa un alza en los índices de aprobación de la prueba ECAP. Los resultados obtenidos están sustentados en una planta docente estable, altamente comprometida con la formación de calidad. En este sentido, la planta docente de tiempo completo de la Universidad alcanzó una tasa del 65% con grado de Maestría.

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 8 de 37 | |

En atención al fortalecimiento de la Investigación, la Universidad ha puesto énfasis en aumentar su contribución investigativa, es así que, al año 2022, cuenta con 20 investigaciones publicadas en los últimos 5 años. A partir del año 2005, la Institución posee una política de investigación que se articula con la docencia -grado y posgrados- y con la proyección social. Esta política promueve la función investigativa del cuerpo docente. En relación a la promoción de la actividad investigativa, esta se realiza con fondos propios.

Para llevar adelante el fortalecimiento de la investigación, la Institución creó a inicios del año 2022 la Vicerrectoría de Investigación e Internacionalización, con el cometido inicial de actualizar la política de investigación vigente.

Durante el período que abarca este informe de autoevaluación se dio un evento que presentó riesgos y oportunidades y, al mismo tiempo, un desafío a su capacidad para adaptarse, desarrollarse y responder a la contingencia. Desde marzo de 2020, la pandemia de COVID19 afectó a la Institución, debiendo afrontar el desafío de sostener el proyecto educativo a través de la modalidad virtual. En ese período, la Universidad se encontraba en una condición frágil para ejecutar una transformación, que la llevó a pasar de la educación presencial a una modalidad virtual de cobertura para todas sus carreras de grado y posgrado.

En esa fecha, se contaba con una plataforma tecnológica a disposición de todas las carreras que era utilizada parcialmente para complementar el trabajo docente presencial. En menos de 30 días, se impulsó un equipo multidisciplinario, que migró completamente desde este dispositivo de uso reducido a una plataforma robusta y segura que sostiene toda la formación de grado y posgrado, y adicionalmente se dio acompañamiento a la planta docente en su tránsito y capacitación para la nueva modalidad educativa y el uso de nuevas estrategias de aprendizaje, lo cual refleja la capacidad de adaptación y compromiso de mejora y avance en la gestión de procesos.

Es así como presentamos una de nuestras mayores fortalezas, tales como el trabajo académico y administrativo ininterrumpido ante la educación nacional.

3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL Y PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

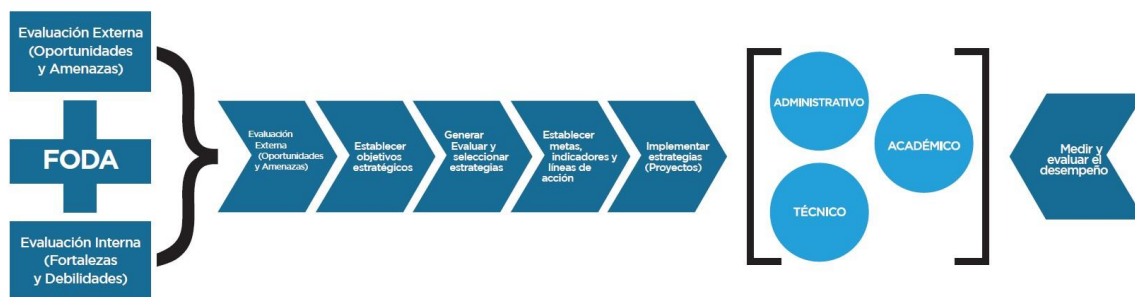
La realización del Plan Estratégico Institucional (PEI), de la Universidad Pedagógica de El Salvador “Dr. Luis Alonso Aparicio”, está guiado bajo un proceso definido y estructurado de tal manera, que puedan considerarse todos los factores y agentes que afectan a la Universidad, empezando con el análisis FODA en el cual unimos lo interno (Fortalezas y Debilidad -o puntos de mejora-) y externo (oportunidades y amenazas), para apreciar un panorama más amplio de la realidad que envuelve a la mismas y cómo impacta en su desarrollo. La globalización de los mercados ha propiciado que casi todos los países enfrenten el reto de incrementar su competitividad, para ellos es imperante un enfoque de calidad total en la creación de productos y servicios, aunados a sus correspondientes

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 9 de 37 | |

técnicas y procedimientos, esto último requiere un cambio de paradigma que se fundamente en un cambio cultural a nivel organizacional e individual.

Habiendo hecho el análisis y la descripción de cómo nos vemos y evaluamos internamente y de cómo nos ven y evalúan los diversos agentes del ámbito externo, podemos aseverar que todas sus opiniones son de un valor esencial; todas ellas han sido tomadas en consideración y, de forma directa o indirecta, han sido consideradas en la estructuración de este documento, considerando que nuestro propósito fundamental es identificar y escoger nuestras prioridades estratégicas de futuro.

De acuerdo con todos estos insumos, iniciamos este Plan con la definición de la visión, misión y valores de la Universidad; y la formulación de los Ejes Estratégicos que estarán interconectados entre sí, teniendo cada cual su respectivo Objetivo Estratégico y Estrategia General; haciendo que todo ese engranaje se refleje en los Planes Operativos Anuales, que cada Unidad Organizativa, deberá presentar en los 5 años de vigencia que tendrá el presente PEI.



Tomado de Plan Estratégico Institucional 2020-2024.

4. MARCO LEGAL

Las normas y requisitos legales que rigen la prestación de servicios de la Universidad Pedagógica de El Salvador

Externas

Ley de Educación Superior, y sus respectivos reglamentos y normativas

Código de Trabajo

Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo

Internas

Estatutos

Manual de Políticas Administrativas

Código de Ética

Reglamento Académico

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 10 de 37 | |

Reglamento disciplinario
 Reglamento de Biblioteca
 Reglamento de Servicio Social
 Reglamento de Becas
 Manual de Descripción de Puestos y por Competencias

5. LIDERAZGO

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional por medio de las siguientes acciones:

Cambiar el nivel jerárquico, así como la dependencia de la instancia encargada de la Calidad Institucional, cambiando de la Oficina de Calidad, dependiente de la Vicerrectoría Administrativa la Coordinación de Gestión de Calidad, dependiendo de la Dirección de Planificación Institucional y de Rectoría.

Compromiso y responsabilidad de los funcionarios y directores para rendir cuentas con relación al aseguramiento de la calidad

Asegurándose de la implementación de los procesos institucionales en sus unidades y dependencias

Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento de mejora continua

Comunicando con sus unidades dependientes la importancia de la gestión de la calidad

Buscando que los procesos institucionales a su cargo logren los resultados previstos

Dirigiendo y apoyando a las personas y lidere los procesos, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

Promoviendo la mejora de los procesos, actualizando y formalizando nuevos procesos

Además, la Coordinación de Gestión de la Calidad demuestra su liderazgo frente al Sistema de Gestión de la Calidad, en la revisión y seguimiento a los procesos por medio de Auditorías anuales programadas.

6. MISIÓN, VISIÓN, VALORES INSTITUCIONALES

Misión:

Contribuir a satisfacer las necesidades humanas al innovar la educación con un enfoque global.

Visión:

Ser un modelo de experiencia educativa que inspire a la transformación positiva de nuestro mundo.

| | | |
|------------------|-------------------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 11 de 37 | |

Valores institucionales

Poseer un liderazgo íntegro es buscar motivar a los demás por medio de la pasión por a la excelencia. Esto implica generar una constante innovación para descubrir nuevas y mejores formas de hacer las cosas.

También significa ser tolerante y fomentar la inclusión de las personas que son y piensan diferentes. Es ser consciente de la necesidad de tener responsabilidad social pues cada acción genera un impacto positivo o negativo en la sociedad y medio ambiente que nos rodea.

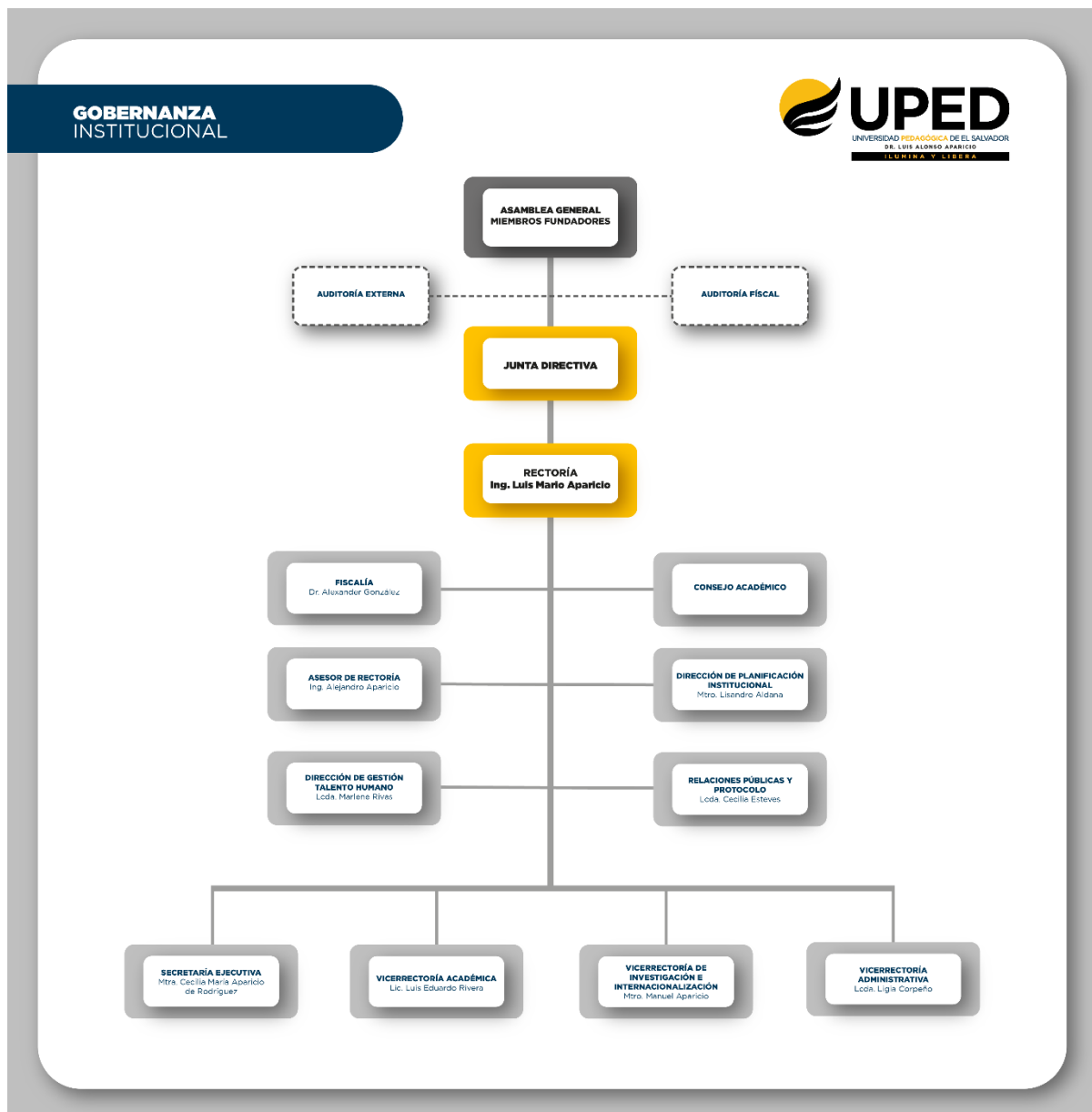
- Tolerancia
- Responsabilidad social
- Innovación
- Solidaridad
- Pasión por la excelencia
- Humanismo
- Perseverancia
- Liderazgo íntegro



| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 12 de 37 | |

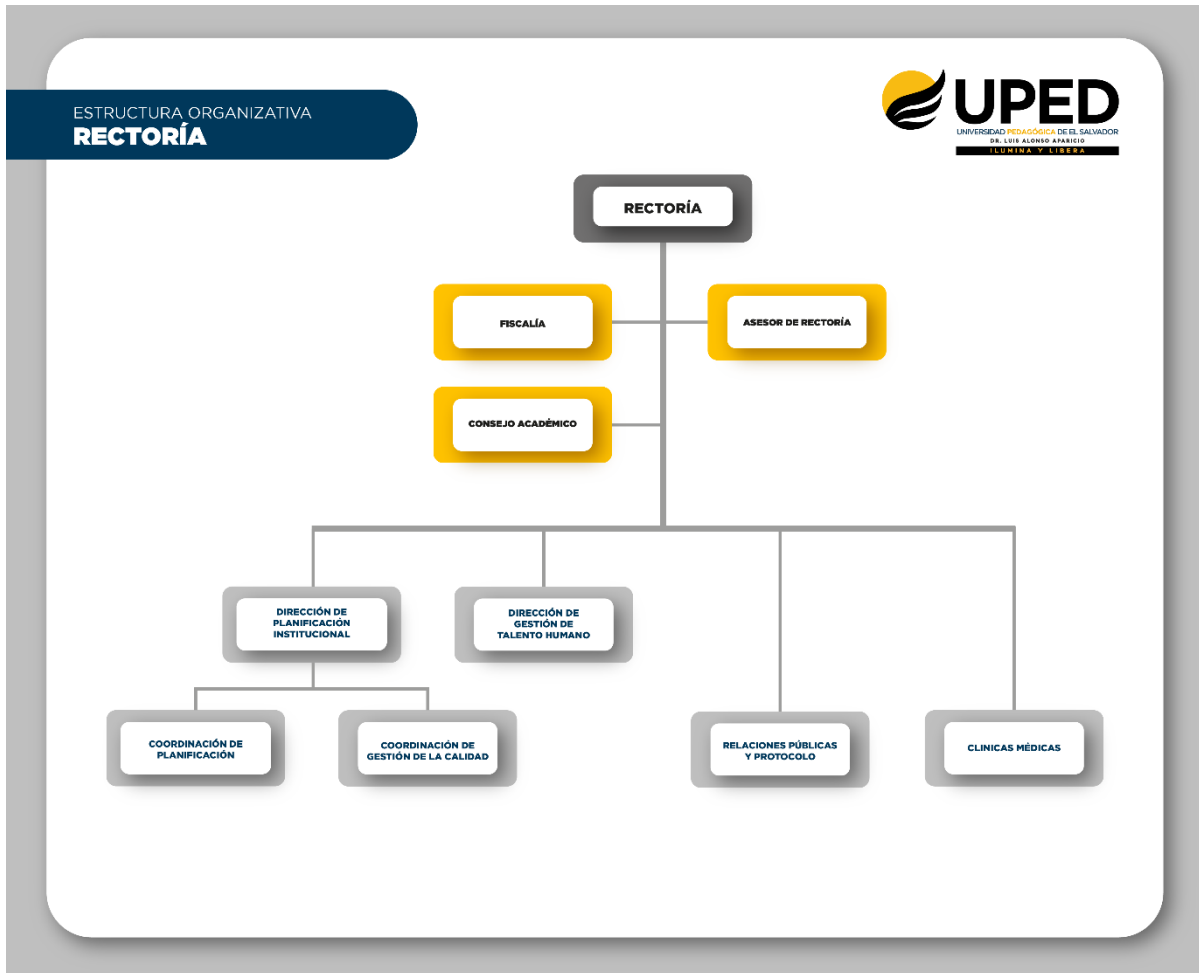
7. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

7.1. Gobernanza Institucional



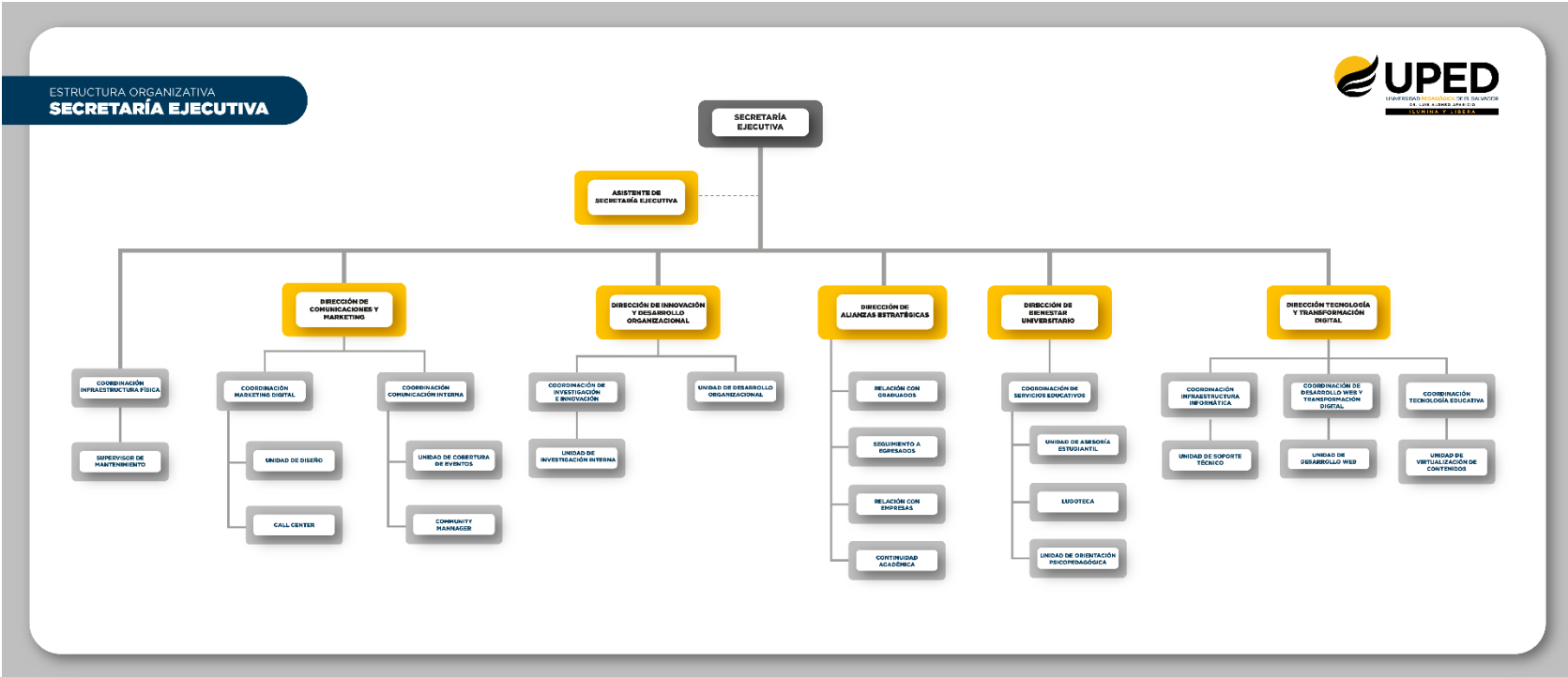
| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 13 de 37 | |

7.2. Rectoría



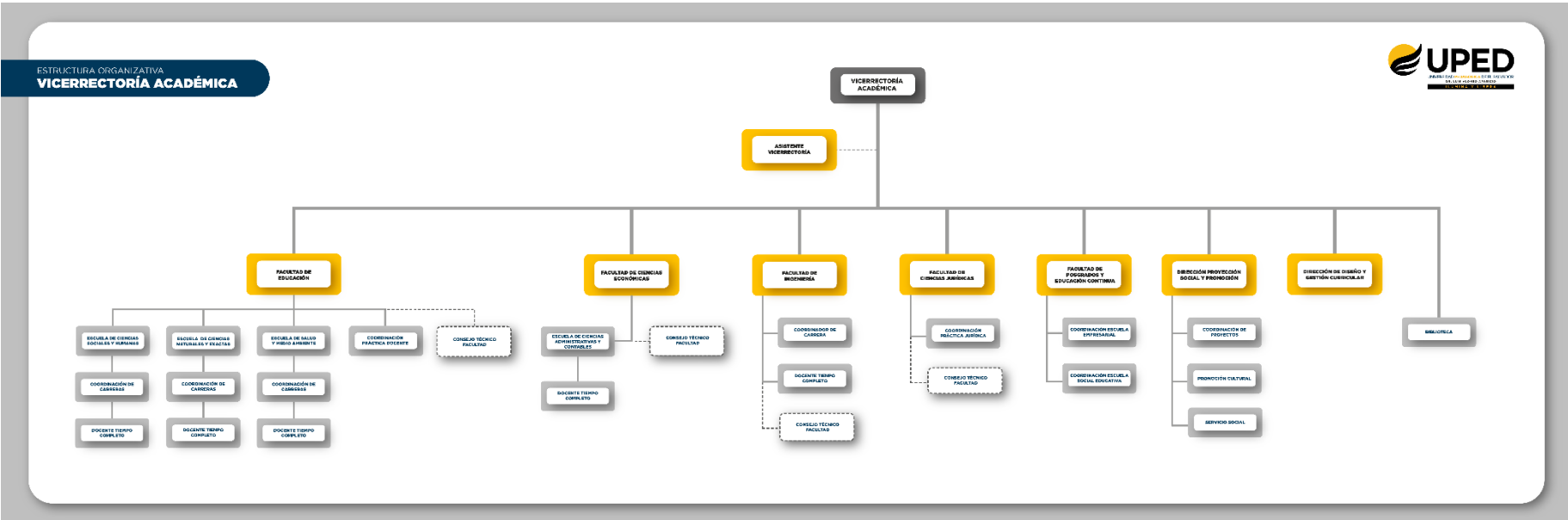
| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 14 de 37 | |

7.3. Organigrama de Secretaría Ejecutiva



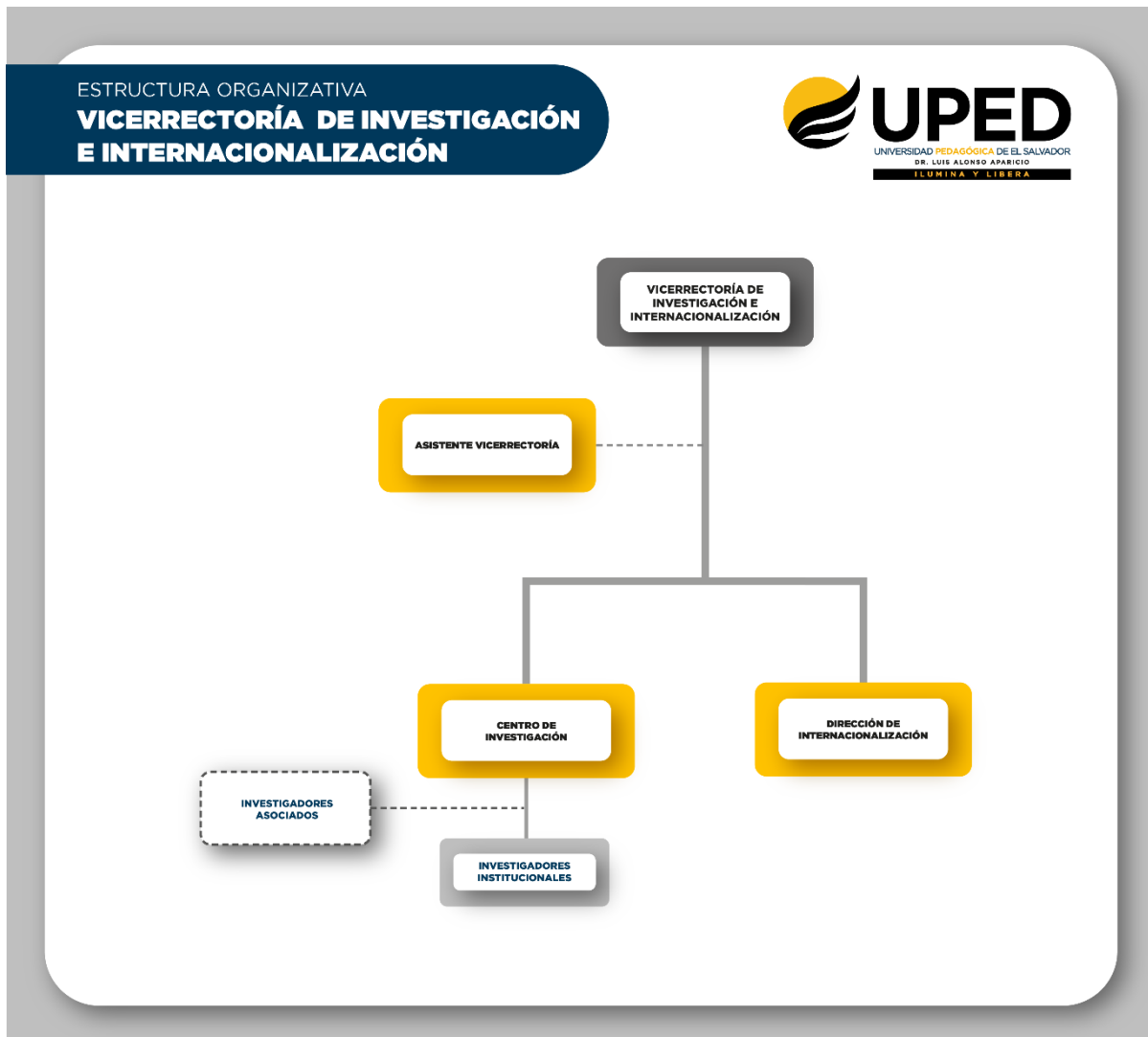
| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 15 de 37 | |

7.4. Organigrama de Vicerrectoría Académica



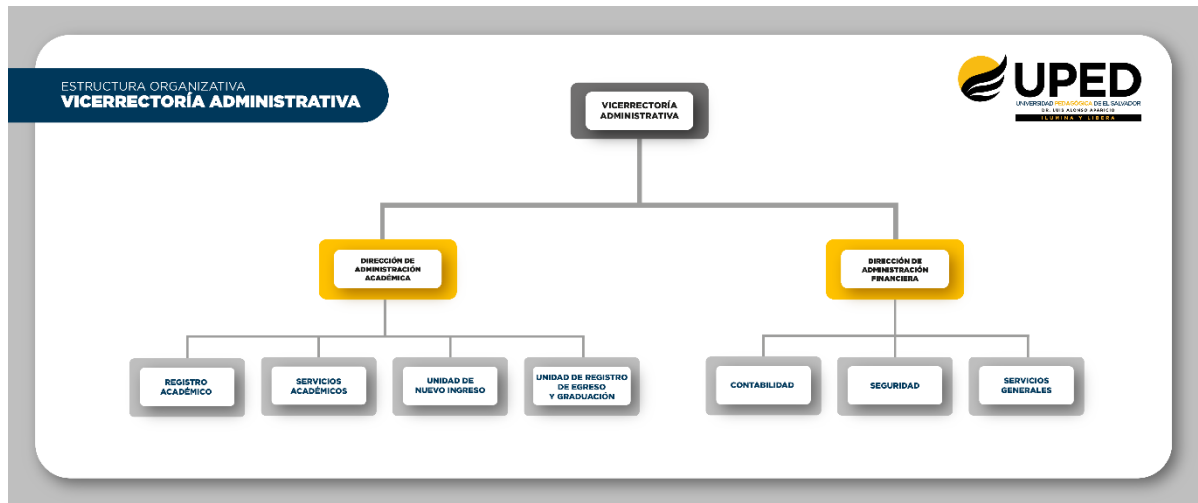
| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 16 de 37 | |

7.5. Organigrama de Vicerrectoría de Investigación e Internacionalización



| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 17 de 37 | |

7.6. Organigrama de Vicerrectoría Administrativa



8. POLÍTICA DE CALIDAD, OBJETIVOS DEL MANUAL

8.1. Política de calidad

La Universidad Pedagógica de El Salvador en cumplimiento de su misión universitaria, está comprometida con los principios de su Sistema de Gestión de la Calidad, el cual es coherente con los propósitos declarados por la institución, el modelo organizacional y con el Modelo Educativo; para garantizar el mejoramiento continuo de todas sus actividades y el cumplimiento de los requisitos suscritos por la institución, para la satisfacción de todos los actores académicos, beneficiarios y usuarios de sus programas y servicios educativos, para asegurar la calidad, eficiencia y efectividad de su modelo de gestión.

8.2. Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

Desarrollar el conjunto de acciones planificadas y sistematizadas que aseguren que se han cumplido los requisitos, criterios y estándares previamente determinados en el sistema.

Asegurar el fiel cumplimiento de todos los procesos declarados en el sistema, garantizando así, la calidad de los servicios educativos proporcionados por la Universidad Pedagógica de El Salvador.

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 18 de 37 | |

Garantizar la mejora continua de los procesos declarados; así, como reflejar el compromiso adquirido por la Universidad con la satisfacción de los usuarios con los servicios que se les ofrecen.

Evaluar la capacidad de los proveedores para proporcionar servicios de calidad, con la menor variabilidad, en el tiempo acordado y a un costo competitivo.

Asegurarse de que las estrategias de la organización se desplieguen en forma adecuada, de tal modo que los procesos, funciones e individuos estén alineados a ellas.

Mantener bajo control las operaciones de la Universidad mediante el uso de técnicas estadísticas como el control estadístico de procesos.

Comprender la necesidad de cambio gradual o radical, en el diseño de servicios en los procesos organizacionales para mantenerse a un nivel competitivo.

9. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD EN LA INSTITUCIÓN

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes están asignados.

A continuación, se despliega el papel de las diferentes autoridades en el Sistema de Gestión de la Calidad, las áreas involucradas y las funciones de cada uno de ellos en sus roles como Dueño, responsable y operativo.

El presente despliegue se complementa con el Manual de Descripción de Puestos y Funciones de cada persona mencionada, a cargo de la Dirección de Gestión de Talento Humano.

| Macro | Proceso | Área Involucrada | Cargo | Dueño | Responsable | Operativo |
|-------------|---------------------------|------------------|---|-------|-------------|-----------|
| ESTRATÉGICO | Planificación Estratégica | Rectoría | Rector | X | | |
| | | | Director de Planificación Institucional | | X | |
| | | | Colaborador de Planificación | | | X |

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 19 de 37 | |

| Macro | Proceso | Área Involucrada | Cargo | Dueño | Responsable | Operativo | |
|--|--|---------------------------------------|--|-----------------------------------|-------------|-----------|---|
| MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | Gestión de la Evaluación y Calidad Institucional | Rectoría | Rector | X | | | |
| | | | Dirección de Planificación Institucional | | X | | |
| | | | Coordinador de Gestión de Calidad | | X | | |
| | | | Auditor de Calidad | | | X | |
| MISIONALES | Administración Académica | Dirección de Administración Académica | Director de Administración Académica | X | | | |
| | | | Encargado de Nuevo Ingreso | | X | X | |
| | | | Colaborador de Nuevo Ingreso | | | X | |
| | | | Coordinador de Registro Académico | | X | X | |
| | | | Colaborador de Registro Académico | | | X | |
| | | | Unidad de Egresados y Graduados | | X | X | |
| | | | Colecturía | | | X | |
| | Docencia | Vicerrectoría Académica | | Vicerrector Académico | X | X | |
| | | | | Decanos | | X | X |
| | | | | Director de Desarrollo Curricular | | X | X |
| | | | | Coordinadores de Carrera | | | X |
| | | | | Coordinadores de Escuela | | | X |
| | | | | Docentes | | | X |

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 20 de 37 | |

| Macro | Proceso | Área Involucrada | Cargo | Dueño | Responsable | Operativo |
|-------------------|-------------------|---|--|-------|-------------|-----------|
| MISIONALES | Investigación | Vicerrectoría de Investigación e Internalización | Vicerrector de Investigación e Internacionalización | X | X | |
| | | | Director de Internacionalización | | X | X |
| | | | Director de Centro de Investigación | | X | X |
| | | | Asistente de Vicerrectoría de Investigación e Internacionalización | | X | X |
| | | | Investigadores | | | X |
| | | Vicerrectoría Administrativa | Director de Administración Financiera | | | X |
| | | Vicerrectoría Académica | Biblioteca | | | X |
| | | | Decanos | | | X |
| | | | Director de Proyección Social y Promoción Cultural | | | X |
| | | Secretaría Ejecutiva | Director de Comunicaciones y Marketing | | | X |
| | Proyección Social | Dirección de Proyección Social y Promoción Cultural | Director de Proyección Social y Promoción Cultural | X | X | X |
| | | | Responsable de Servicio Social | | | X |
| | | | Coordinador de Unidad de Servicio Social | | | X |
| | | | Dirección de Administración Financiera | | | X |
| | | | Dirección de Comunicaciones y Marketing | | | X |
| | | | Decanatos | | | X |
| | | | Docentes | | | X |
| | | | Coordinador de Promoción Cultural | | | X |

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 21 de 37 | |

| Macro | Proceso | Área Involucrada | Cargo | Dueño | Responsable | Operativo |
|------------|---------------------------------|----------------------|--|-------|-------------|-----------|
| MISIONALES | Atención Integral al Estudiante | Secretaría Ejecutiva | Secretaria Ejecutiva | X | | |
| | | | Coordinador de Salud Física y Psicoeducativa | | X | X |
| | | | Coordinador de Asesoría y Servicio Estudiantil | | | X |
| | | | Clínica Médica | | X | X |
| | | | Clínica Odontológica | | X | X |
| | | | Encargado de Orientación Educativa | | X | X |
| | | | Responsable de Atención al Estudiante | | X | X |
| | | | Encargado de Acompañamiento Estudiantil | | | X |
| | | | Responsable de Programa de Retención | | | X |
| | | | Coordinador de Carrera | | | X |
| | | | Coordinador de Ludoteca | | X | X |
| | | | Decanos | | | X |
| | | | Director de Administración Financiera | | | X |
| | | | Unidad de Nuevo Ingreso | | | X |
| | Coordinador de Carrera | | | X | | |

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 22 de 37 | |

| Macro | Proceso | Área Involucrada | Cargo | Dueño | Responsable | Operativo | |
|---------|---|----------------------|--|-------|-------------|-----------|---|
| SOPORTE | Gestión de Recursos Humanos | Rectoría | Rector | X | | | |
| | | | Director de Gestión de Talento Humano | | X | X | |
| | | | Decanos | | | X | |
| | | | Directores | | | X | |
| | | | Coordinador de Escuela | | | X | |
| | | | Coordinador de Carrera | | | X | |
| | | | Unidad de Orientación Educativa | | | X | |
| | | | Dirección de Desarrollo Curricular | | | X | |
| | | | Recursos Humanos | | X | X | |
| | | | Dirección de Administración Financiera | | | X | |
| | Gestión de Bienes y Servicios | Secretaría Ejecutiva | Secretaria Ejecutiva | | X | | |
| | | | Dirección de Administración Financiera | | | X | |
| | | | Coordinador de Desarrollo Web y Transformación Digital | | | | X |
| | | | Coordinador de Infraestructura informática | | | | X |
| | | | Decanos | | | | X |
| | | | Desarrollador Web | | | | X |
| | | | Encargado de Proyectos Microsoft | | | | X |
| | | | Encargado de Servicio Social | | | | X |
| | | | Encargado de Centro de Cómputo | | | | X |
| | | | Coordinador de Prácticas Libres | | | | X |
| | Unidad de Mantenimiento e Infraestructura | | | X | X | | |

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 23 de 37 | |

| Macro | Proceso | Área Involucrada | Cargo | Dueño | Responsable | Operativo | |
|---------|----------------------------|------------------------------|---|-------|-------------|-----------|---|
| SOPORTE | Gestión Financiera | Vicerrectoría Administrativa | Vicerrector Administrativo | X | | | |
| | | | Director de Administración Financiera | | X | X | |
| | | | Contabilidad | | | | X |
| | | | Colaborador Técnico de Presupuesto | | | | X |
| | | | Encargado de Bodega | | | | X |
| | | | Unidad de Servicios Generales | | | | X |
| | Comunicaciones | Secretaría Ejecutiva | Secretario Ejecutivo | | X | X | X |
| | | | Dirección de Comunicaciones y Marketing | | | X | X |
| | Investigación e Innovación | Secretaría Ejecutiva | Secretario Ejecutivo | | X | | |
| | | | Director de Investigación e Innovación | | | X | X |
| | | | Unidad de Investigación e Innovación | | | | X |
| | Biblioteca | Vicerrectoría Académica | Vicerrector Académico | | X | | |
| | | | Biblioteca | | | X | X |
| | | | Decanos | | | | X |
| | Alianzas Estratégicas | Secretaría Ejecutiva | Secretario Ejecutivo | | X | | |
| | | | Director de Alianzas Estratégicas | | | X | |
| | | | Encargado de Relación con Graduados | | | | X |
| | | | Encargado de Seguimiento Egresados | | | | X |
| | | | Encargado de Relación con Empresas | | | | X |
| | | | Encargado de Continuidad Académica | | | | X |

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 24 de 37 | |

10. MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

Un proceso es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportándoles valor agregado para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos, etc. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al cliente / usuario un servicio definido que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en coste, servicio y calidad.

Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

Un mapa de procesos es un diagrama de valor; un inventario gráfico de los procesos de una organización. El mapa de procesos proporciona una perspectiva global-local, obligando a “posicionar” cada proceso respecto a la cadena de valor. Al mismo tiempo, relaciona el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan, utilizándose también como herramienta de consenso y aprendizaje. El modelo básico adoptado por la Universidad Pedagógica de El Salvador consta de cuatro Macroprocesos Estratégicos, Misionales, de Soporte y de Medición, Análisis y Mejora.



| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 25 de 37 | |

11. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

11.1. MACROPROCESOS

1. Macroproceso estratégico (EST)

El macroproceso consiste en crear y gestionar planes que, basados en el accionar y estímulos del entorno, así como en el potencial interno institucional, nos permitan desarrollar eficazmente nuestras funciones sustantivas, para cumplir con la misión de la Universidad. Este macroproceso está conformado por:

| Procesos | Procedimientos |
|--|---|
| Planificación Estratégica (EST-I-PLES-001) | Elaboración de Plan Estratégico Institucional (E-PLES-II-EPEI-001) |
| | Implementación de Plan Estratégico Institucional (E-PLES-II-IPEI-002) |

2. Macroproceso de medición, análisis y mejora (MED)

Busca monitorear las condiciones en las que se desarrollan los procesos y proponer acciones correctivas y preventivas ante las problemáticas dentro de la gestión de la calidad institucional, está conformado por el siguiente proceso:

| Procesos | Procedimientos |
|---|--|
| Gestión de Evaluación y Calidad Institucional (MED-I-GECEI-001) | Gestión de la Calidad (C-GECEI-II-GECA-001) |
| | Autoevaluación Institucional (C-GECEI-II-AUIN-002) |

3. Macroproceso misional (MIS)

Este macroproceso está ligado directamente con el quehacer de la actividad universitaria, incluida las tres funciones sustantivas. Los procesos que forman parte de este grupo tienen mayor impacto sobre la satisfacción del usuario y responden directamente a la Misión Institucional. Este macroproceso está conformado por:



| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 26 de 37 | |

| Procesos | Procedimientos |
|---|--|
| Administración Académica (MIS-I-ADAC-001) | Nuevo Ingreso (M-ADAC-II-NUIN-001) |
| | Inscripción de Materias (M-ADAC-II-INSC-002) |
| | Graduación (M-ADAC-II-GRAD-003) |
| | Equivalencia (M-ADAC-II-EQUI-004) |
| | Cambio de Carrera (M-ADAC-II-CCAR-005) |
| | Reingreso (M-ADAC-II-REIN-006) |
| | Elaboración de Horarios para Inscripción (M-ADAC-II-EHIN-013) |
| Docencia (MIS-DOCE-002) | Actualización del Docente (M-DOCE-II-ACDO-007) |
| | Gestión Pedagógica Administrativa del Docente (M-DOCE-II-GPAD-008) |
| | Gestión del Currículo (M-DOCE-II-GECU-009) |
| | Gestión de Evaluación y Supervisión Docente (M-DOCE-II-GESD-010) |
| | Práctica Docente Profesional (M-DOCE-II-PDPR-011) |
| | Participación de Docentes en Toma de Decisiones (M-DOCE-II-PDTD-024) |
| Investigación (MIS-INVE-003) | Gestión de Investigaciones Institucionales (M-INVE-II-GIIN-012) |
| | Divulgación y Difusión de Investigaciones (M-INVE-II-DDIN-020) |
| | Publicación de Investigaciones (M-INVE-II-PUIN-025) |
| | Gestión de producción científica publicada en revistas internas (M-INVE-II-GPCP-027) |
| Internacionalización (MIS-I-INTE-007) | Internacionalización (M-INTE-II-INTE-033) |
| Proyección Social (MIS-I-PRSO-004) | Gestión de Proyectos para Servicio Social (M-PRSO-II-GPSS-015) |
| | Gestión de Proyectos para Proyección Social (M-PRSO-II-GPPS-016) |
| | Promoción Cultural (M-PRSO-II-PRCU-022) |

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 27 de 37 | |

| | |
|---|---|
| Atención Integral al Estudiante (MIS-I-AIES-005) | Programa de Seguimiento Estudiantil (M-AIES-II-PSES-014) |
| | Ludoteca (M-AIES-II-LUDO-017) |
| | Consulta Médica (M-AIES-II-COME-018) |
| | Unidad de Orientación (M-AIES-II-UNOR-019) |
| | Atención Estudiantil (M-AIES-II-ATES-021) |
| | Consulta Odontológica (M-AIES-II-COOD-023) |
| | Atención Estudiantes con Discapacidad (M-AIES-II-AEDI-026) |

4. Macroproceso de soporte (SOP)

El macroproceso de Soporte provee los recursos requeridos por los Procesos Estratégicos y Misionales para su Ejecución Satisfactoria, está conformado por los siguientes procesos y procedimientos:

| Procesos | Procedimientos |
|---|--|
| Gestión del Talento Humano (SOP-I-GTHU-001) | Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal (S-GTHU-II-RSCI-001) |
| | Evaluación del Desempeño 360 (S-GTHU-II-EVDE-002) |
| | Capacitación (S-GTHU-II-CAPA-003) |
| Gestión de Bienes y Servicios (SOP-I-GBSE-002) | Gestión de Recursos Tecnológicos (S-GBSE-II-GRTE-004) |
| | Creación de Aula Virtual y Entrega de Informe (S-GBSE-II-CAVE-010) |
| | Préstamo de Equipo de Centros de Cómputo para Prácticas Libres (S-GBSE-II-PECC-011) |
| | Mantenimiento e Infraestructura Física (S-GBSE-II-MIFI-012) |
| Gestión Financiera (SOP-I-GEFI-003) | Formulación de Plan de Inversiones (S-GEFI-II-FPIN-013) |
| | Registro de Egresos (S-GEFI-II-REEG-014) |
| | Evaluación de Gestión Financiera (S-GEFI-II-EGFI-015) |
| | Auditoría Externa (S-GEFI-II-AUEX-016) |
| | Contrataciones de Compras Directas (S-GEFI-II-CCDI-017) |
| | Contratación de Servicio (S-GEFI-II-COSE-018) |

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 28 de 37 | |

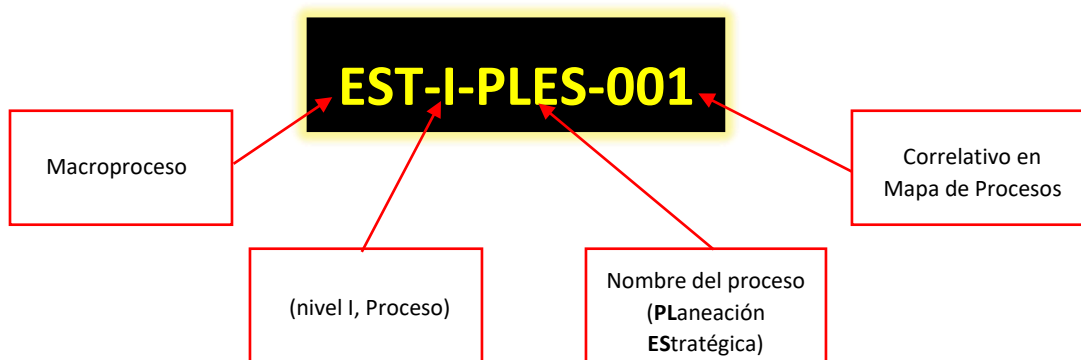
| | |
|---|--|
| | Contratación y Compras por Licitación (S-GEFI-II-CCLI-019) |
| | Control de Bienes de Consumo (S-GEFI-II-CBCO-020) |
| | Contratación de Seguros (S-GEFI-II-COSE-021) |
| | Donaciones Nacionales e Internacionales (S-GEFI-II-DNIN-022) |
| | Servicios Generales (S-GEFI-II-SEGE-023) |
| | Formulación de Presupuesto (S-GEFI-II-FOPR-031) |
| Comunicaciones (SOP-I-COMU-004) | Cobertura de Eventos (S-COMU-II-COEV-005) |
| | Promoción de Eventos (S-COMU-II-PREV-006) |
| | Generación de Propuesta de Presupuesto (S-COMU-II-GPPR-007) |
| | Campaña Publicitaria (S-COMU-II-CAPU-008) |
| | Promoción Institucional (S-COMU-II-PRIN-009) |
| | Ferias de Matrícula (S-COMU-II-FEMA-029) |
| | Benchmarking (S-COMU-II-BENC-030) |
| Investigación e Innovación (SOP-I-ININ-005) | Investigación e Innovación (SOP-I-ININ-005) |
| Biblioteca (SOP-I-BIBL-006) | Selección y Adquisición de Recursos Bibliográficos (S-BIBL-II-SARB-028) |
| | Indización, Clasificación y Catalogación de Recursos Documentales (S-BIBL-II-ICCR-032) |
| | Procesos físicos y de mantenimiento (S-BIBL-II-PFMA-033) |
| | Inducción de usuarios (S-BIBL-II-INUS-034) |
| | Préstamo y devolución de recursos (S-BIBL-II-PDRE-035) |
| Alianzas Estratégicas (SOP-I-ALES-007) | Seguimiento a Egresados (S-ALES-II-SEGE-024) |
| | Vinculación con Graduados (S-ALES-II-VIGR-025) |
| | Prospectar Empresas para el Programa de Nivelación Académica (S-ALES-II-PEPN-026) |
| | Vinculación Empresas-Universidad (S-ALES-II-VEUN-027) |

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 29 de 37 | |

11.2. Directrices para codificación de procesos y procedimientos

NIVEL I – PROCESO

1. Seleccionar siglas del tipo de macroproceso al que pertenece, compuesto por las tres primeras letras en mayúsculas:
 - Macroproceso Estratégico: “EST”.
 - Macroproceso Misional: “MIS”.
 - Macroproceso de Soporte: “SOP”.
 - Macroproceso de Medición, Análisis y Mejora: “MED”.
2. Colocar el nivel “I” que corresponde a los procesos.
3. Abreviatura del nombre del proceso. Colocar cuatro letras en mayúscula, a modo de abreviación, del nombre del proceso, siguiendo los siguientes criterios:
 - Para nombres de procesos con una sola palabra, colocar las primeras cuatro letras (“Comunicaciones”, por ejemplo, quedará “COMU”).
 - Para nombres de procesos con dos palabras, unir las dos primeras letras de cada palabra (“Administración Académica”, por ejemplo, quedará “ADAC”).
 - Para nombres de procesos con tres palabras, unir las primeras letras de las dos palabras iniciales y las dos letras iniciales de la tercera palabra (“Atención Integral al Estudiante”, por ejemplo, quedará “AIES”).
 - Para nombres de procesos con cuatro o más palabras, unir las letras iniciales de las primeras cuatro palabras (“Gestión de Evaluación y Calidad Institucional”, por ejemplo, quedará “GECI”).
4. Colocar correlativo según mapa de proceso y nivel. Para cada tipo de macroproceso se iniciará un correlativo desde “001”, siguiendo un orden lógico de acuerdo a nivel de proceso correspondiente, hasta iniciar otro tipo de proceso (el valor debe tener tres dígitos, completando este número con ceros a la izquierda, según sea el caso).



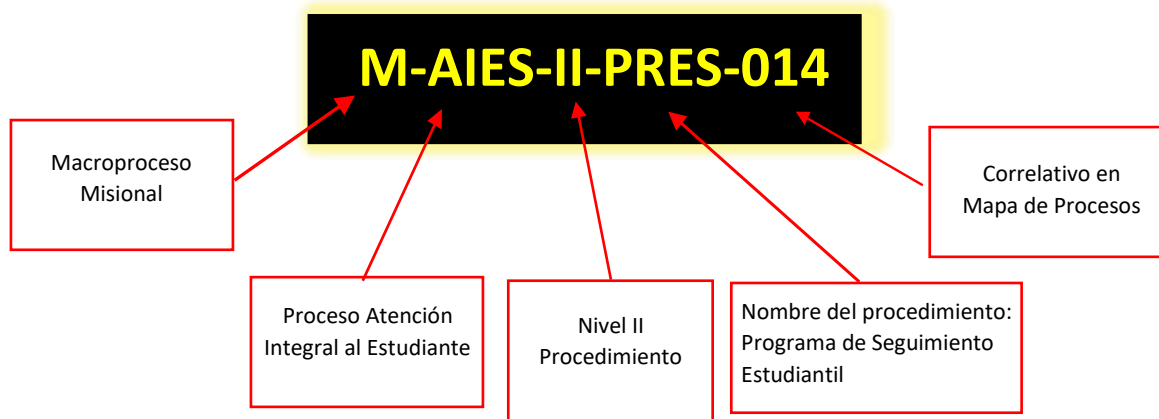
| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 30 de 37 | |

Nivel II – PROCEDIMIENTO

1. Identificar el tipo de macroproceso al que pertenece a través de las siguientes letras:
 - Estratégico: E.
 - Misional: M.
 - Soporte: S
 - Macroproceso de medición, análisis y mejora: C
2. Identificar el proceso al que pertenece que va ligado al área que le corresponde:
 - Planificación Estratégica: PLES
 - Gestión de Evaluación y Calidad Institucional: GECl
 - Administración Académica: ADAC
 - Atención Integral al Estudiante: AIES
 - Docencia: DOCE
 - Investigación: INVE
 - Internacionalización: INTE
 - Proyección Social: PRSO
 - Alianzas Estratégicas: ALES
 - Biblioteca: BIBL
 - Comunicaciones: COMU
 - Gestión de Bienes y Servicios: GBSE
 - Gestión del Talento Humano: GTHU
 - Gestión Financiera: GEFI
 - Investigación e Innovación: ININ
3. Colocar el nivel "II" que corresponde a los procedimientos.
4. Abreviatura del nombre del procedimiento. Colocar cuatro letras en mayúscula, a modo de abreviación, del nombre del procedimiento, siguiendo los siguientes criterios:
 - Para nombres de procedimientos con una sola palabra, colocar las primeras cuatro letras ("Ludoteca", por ejemplo, quedará "LUDO").
 - Para nombres de procedimientos con dos palabras, unir las dos primeras letras de cada palabra ("Nuevo Ingreso", por ejemplo, quedará "NUIN").
 - Para nombres de procedimientos con tres palabras, unir las primeras letras de las dos palabras iniciales y las dos letras iniciales de la tercera palabra ("Evaluación de Gestión Financiera", por ejemplo, quedará "EGFI").
 - Para nombres de procedimientos con cuatro o más palabras, unir las letras iniciales de las primeras cuatro palabras ("Gestión Pedagógica Administrativa del Docente", por ejemplo, quedará "GPAD").
5. Colocar correlativo según mapa de proceso y nivel. Para cada tipo de proceso se iniciará un correlativo desde "001", siguiendo un orden lógico de acuerdo a nivel de procedimiento

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 31 de 37 | |

correspondiente, hasta iniciar otro tipo de procedimiento (el valor debe tener tres dígitos, completando este número con ceros a la izquierda, según sea el caso).



Directrices para asignación de Correlativos

Respecto a la asignación de un número correlativo se deberá tener en cuenta las siguientes directrices:

- Si un proceso es eliminado o pasa a ser un procedimiento, su número correlativo quedará libre para ser otorgado a un nuevo proceso que sea creado dentro de la misma categoría del macroproceso (estratégico, misional, soporte y medición).
- Si un procedimiento debe ser eliminado, su número correlativo quedará libre para ser otorgado al siguiente procedimiento que sea creado dentro de la misma categoría del proceso.
- Se dará seguimiento y registro de todos los cambios o eliminaciones de los macroprocesos, procesos y procedimientos en una base de datos destinada al control de la codificación.

12. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Siempre que exista la necesidad de actualizar o formalizar un proceso, se deberá aplicar el procedimiento de Gestión de la Calidad (C-GECE-II-GECA-001) y las plantillas de Creación de procesos 2023 (CA-FM02), Solicitud de cambio 2023 (CA-FM-01), estos cambios pueden ocurrir en cualquier momento siempre y cuando responda a la mejora continua, por lo que cada cambio deberá ser solicitado y justificado por el Responsable del proceso, posterior a la solicitud, la Coordinación de Gestión de la Calidad realizará la resolución de la solicitud en el mismo formato (CA-FM-01), dictando la aprobación o rechazo del cambio solicitado.

Un cambio en el proceso se deberá por sugerencias de la Coordinación de Gestión de la Calidad en las Auditorías de procesos, por implementación de mejoras (tecnológicas o procedimentales) en la

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 32 de 37 | |

unidad encargada o por oportunidades de mejora identificadas por organismos externos evaluadores.

12.1. Especificaciones para la documentación de procesos

Aspectos Generales: La documentación dentro del procedimiento se denominará con su nombre completo y código la primera vez que se cite en el procedimiento, posteriormente, únicamente se colocará el código.

Los procedimientos estarán conformados por: Jerarquía del proceso, tipo de proceso, responsables y área funcional, a la cual pertenece el responsable, descripción, objetivos del proceso, alcance, indicadores, diagramas de flujo y toda la documentación necesaria y suficiente para describir con precisión las actividades que se realizan para la ejecución de un trabajo determinado.

Guía de procedimiento: La guía de procedimientos se presentará como una secuencia de actividades, desglosada en las tareas específicas para su respectivo cumplimiento, indicando el responsable de realizarla y el tiempo estimado para completarla. Al final de cada actividad se mencionan los indicadores de calidad referentes a dicha actividad específica.

Sobre los procedimientos: Los procedimientos deberán ser específicos, para ello se utilizará una técnica de presentación tipo Libreto y una técnica híbrida en cuanto a la profundidad de la narrativa del procedimiento.

La técnica de presentación tipo LIBRETO, requerirá de tres columnas, la primera columna es asignada al responsable, por otra parte la segunda incluye la numeración correlativa de las tareas y la descripción de las mismas. Se incluirá sangría en las actividades derivadas de una actividad principal y su numeración incluirá decimales que acompañen la numeración de la actividad principal, la tercera columna incluirá el tiempo de ejecución de la tarea expresada en la segunda columna.


La técnica de profundidad de la narrativa, será mixta pues algunas actividades requerirán mayor detalle que otras según su naturaleza.

Sobre Instructivos de llenado.

Los instructivos de llenado tendrán una explicación directa, es decir, el instructivo contará con una copia reducida del formulario a completar, y en los costados de la hoja se explica cuáles son los datos que se deben anotar en los campos vacíos.



| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 33 de 37 | |



Procesos y procedimientos

PROCESO: (NOMBRE DEL PROCESO)

Código (código del proceso)

Jerarquía / Nivel de proceso: (Nivel / Jerarquía) **Tipo de Proceso:** (Tipo de proceso)

Versión actual: ____ N° Páginas: ____ Fecha de creación: __/__/__

| Versión | Concepto | Fecha |
|---------|-----------------------------------|----------|
| 1 | Primera versión de este documento | __/__/__ |
| | | __/__/__ |
| | | __/__/__ |
| | | __/__/__ |
| | | __/__/__ |
| | | __/__/__ |
| | | __/__/__ |
| | | __/__/__ |
| | | __/__/__ |
| | | __/__/__ |
| | | __/__/__ |

RECTOR: _____ VICERRECTORA: _____

Comentarios:

Sello

Plantilla de portada de procesos institucionales.

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 34 de 37 | |

| | | |
|------------------------------|----------------------|---------------|
| Código: (código del proceso) | (Nombre del proceso) | |
| Versión: | Fecha: _/ _/ _ | Página 1 de 1 |

| Proceso | Código |
|-----------------------|--------|
| Inicio del proceso | |
| Fin del proceso | |
| Entradas del proceso | |
| Salidas del proceso | |
| Clientes del proceso | |
| Objetivos del Proceso | |

Actividad 1:

| Responsable | Tarea | Tiempo de ejecución |
|-------------|-------|---------------------|
| | 1. | |

Plantilla de procesos institucionales.

13. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El procedimiento de Gestión de la Calidad (C-GECE-II-GECA-001) indica la actividad de Auditoría de Procesos Institucionales, una vez realizada la auditoría, la Dirección de Auditoría de Calidad ingresa las “no conformidades” en el documento Plan de Auditorías (CA-FM-03) y se dará un plazo prudente para que las unidades involucradas indiquen las acciones a realizar para solventar las no conformidades identificadas, así como el plazo para aplicar las acciones, una vez finalice el plazo, el equipo Auditor realizará la verificación de la ejecución de las acciones y si la no conformidad de solventó.

Se considerará como “no conformidad” todo no cumplimiento en un proceso escrito ya sea por la no ejecución o la no presentación de evidencia objetiva en el momento de la Auditoría.

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 35 de 37 | |

14. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ✚ **Acción correctiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ✚ **Alcance:** es acordar con qué actividad se inicia el proceso y con cual termina. Qué se incluye o no dentro de un sistema.
- ✚ **Auditor:** persona calificada para efectuar auditorías a uno o varios procesos institucionales.
- ✚ **Auditoría:** examen sistemático e independiente para determinar si las actividades, tareas y los resultados relacionados con los procesos institucionales cumplen disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.
- ✚ **Calidad:** grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- ✚ **Clientes:** son tanto internos como externos, y son aquellos que reciben directamente los productos o salidas que genera determinado proceso institucional.
- ✚ **Conformidad:** resultados generales por el cumplimiento de requisitos específicos
- ✚ **Control de calidad:** las técnicas y las actividades operacionales que se usan para cumplir los requisitos de calidad.
- ✚ **Dueño de proceso:** es la persona que ha sido asignada como máxima responsable del macro proceso institucional. Todo cambio a los procesos derivados del mismo deberá ser aprobado por esta persona.
- ✚ **Entradas o insumos:** son las materias primas y materiales directos tangibles o intangibles que el proceso institucional necesita para generar las salidas, o dicho de otra manera, obtener sus productos o servicios
- ✚ **Evidencia objetiva:** información cuya veracidad se puede demostrar, con base en hechos obtenidos a través de la observación, la medición, el ensayo u otros medios (registros documentados)
- ✚ **Formato:** hola documento o estructura para la presentación o recolección de información.
- ✚ **Hallazgo:** resultado recolectado durante la evaluación de auditoría o cualquier tipo de situación que no se le ha definido curso de acción.
- ✚ **Identificación:** acción que permite reconocer los registros de calidad y relacionarlos con un producto o proceso del sistema de gestión de calidad institucional
- ✚ **Indicador:** medidas que deben establecerse en determinadas etapas del proceso también conocidas como puntos de control.
- ✚ **Manual de Calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad institucional.
- ✚ **Marco legal:** leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas y directivas que regulan o inciden directa o indirectamente, con la prestación del servicio educativo.
- ✚ **No conformidad:** el no cumplimiento de un requisito especificado
- ✚ **Objetivo del proceso:** es el resultado que el proceso aspira a lograr con base en el entendimiento de su misión. El objetivo determina la orientación que se le debe dar a las

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 36 de 37 | |

tareas, actividades y procesos para cumplir con los propósitos de la organización y la satisfacción del cliente.

- ✚ **Operativo:** es toda persona que tiene asignada una o más tareas dentro de un proceso.
- ✚ **Plan Estratégico Institucional (PEI):** es el resultado del proceso de reflexión sistematizada y colectiva por parte de los actores de la Universidad en relación a los propósitos declarados que deriva en el despliegue estratégico mediante los objetivos estratégicos, que brindarán iniciativas y lineamientos para la creación de proyectos enmarcador al cumplimiento de dichos objetivos
- ✚ **Política:** conjunto de prácticas, hechos e instituciones y determinaciones o comportamientos prudentes y hábiles para conseguir un determinado fin en una organización.
- ✚ **Proceso:** actividad que utiliza recursos y se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados o salidas.
- ✚ **Procedimiento:** Es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo.
- ✚ **Macroproceso:** Unión de varios procesos, Suelen estar a nivel estratégicos y están ligados a los objetivos estratégicos de la empresa.
- ✚ **Productos/salidas/resultados:** son los resultados que se obtienen de procesar las entradas. Al igual que las entradas éstas pueden adoptar la forma de productos, servicios e información. Se convierten en entrada de otro proceso, que la procesará para convertirla en otra salida, repitiéndose el ciclo.
- ✚ **Responsable de proceso:** es la persona que le ha sido asignada la responsabilidad y autoridad de liderar la operación del proceso. Por lo general se tratará del director del área de mayor actividad en el proceso en cuestión.
- ✚ **Seguimiento:** actividad tal como medir, examinar, ensayar o comparar un patrón una o más características de una entidad, y confortar los resultados con requisitos especificados para así poder establecer si se logra la conformidad para cada característica.
- ✚ **Sistema de Gestión:** la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos para implementar la administración de los sistemas de gestión.
- ✚ **Tratamiento de una no conformidad:** la acción emprendida respecto al servicio no conforme, con el propósito de resolver la no conformidad. Esta acción puede asumir la forma de una acción correctiva una acción preventiva corrección un plan de acción y modificación de un documento o un proceso o requisito.

| | | |
|------------------|-------------------|--|
| Código: AC-FR-01 | MANUAL DE CALIDAD | |
| Versión: 6 | Página 37 de 37 | |

El ciclo de la mejora continua

Este ciclo considera cuatro grandes fases para establecer la mejora continua en los procesos.

P: **Planificar**: La etapa de planificación implica establecer qué se quiere alcanzar (objetivos) y cómo se pretende alcanzar (planificación de acciones). Esta etapa de puede descomponer, a su vez, en las siguientes subetapas:

Identificación y análisis de la situación.

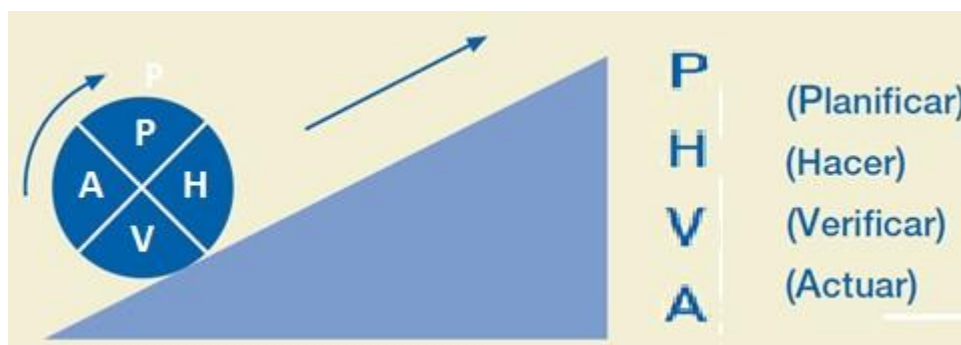
Establecimiento de las mejoras a alcanzar (objetivos).

Identificación, selección y programación de las acciones planificadas.

H: **Hacer**: En esta etapa se lleva a cabo la implantación de las acciones planificadas según la etapa anterior.

V: **Verificar**: En esta etapa se comprueba la implantación de las acciones y la efectividad de las mismas para alcanzar las mejoras planificadas (objetivos).

A: **Actuar**: En función de los resultados de la comprobación anterior, en esta etapa se realizan las correcciones necesarias (ajuste) o se convierten las mejoras alcanzadas en una “forma estabilizada” de ejecutar el proceso (actualización).



El gráfico anterior ilustra cómo aplicando el ciclo de mejora continua PVHA, la organización puede avanzar hacia niveles de eficacia y eficiencia superiores (Beltran Sanz, Carmona Calvo, Carrasco Pérez, Rivas Zapata, & Tejedor Panchón).