

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
PLA-PRO-01

Registro y Aprobación

Documentado Nombre/Puesto/Dirección	Revisado Nombre/Puesto/Dirección	Visto Bueno Dirección		
		Nombre/Puesto/Dirección	Fecha	Firma
<ul style="list-style-type: none"> • Angélica Palencia / Gestora de Desarrollo y Calidad / DIDEFI 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada Jeannette Marroquin / Coordinadora de Desarrollo y Calidad / DIDEFI 	<ul style="list-style-type: none"> • Cessia Anali Collado / Directora / DIDEFI 	0 2 OCT 2020	
		Aprobación Autoridad Superior		
		Nombre/Puesto	Fecha	Firma
<ul style="list-style-type: none"> • Erick Fernando Mazariegos Salas / Viceministro Administrativo 	0 2 OCT 2020			



ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.	Secciones
2	A. Propósito y alcance del procedimiento
2	B. Glosario
3	C. Descripción de actividades y responsables C.1. Creación, revisión y/o modificación de un documento.
8	D. Anexos

A. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Definir los lineamientos que deben seguirse para administrar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación, desde la determinación de la necesidad de documentación, elaboración, revisión, aprobación, actualización, hasta finalizar con la publicación, notificación y control de los documentos impresos y digitales, y el registro de los mismos.

B. GLOSARIO

1. DIDEFI	Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional.
2. Documento	Información y su medio de soporte.
3. Documentos externos	Documentos que se emiten fuera del SGC, pero que podrían ser utilizados dentro de los procesos.
4. Ejecutor del Proceso	Personas que desarrollan las actividades de un proceso.
5. Formulario	Documento utilizado para registrar los datos que demuestren el cumplimiento de los requisitos legales y del SGC. Se convierte en un registro cuando se le incorporan los datos de manera definitiva.
6. Guía	Documento que establece directrices, recomendaciones o sugerencias que no tienen intención de ser utilizadas como requisitos para propósitos contractuales, normativos o reglamentarios.
7. Identificación	Nombre o código con el cual se reconoce un documento o registro.
8. Instructivo	Documento que contiene la descripción detallada de cómo realizar una tarea sencilla o parte de un procedimiento. Por lo general, estas tareas o actividades son llevadas a cabo por algunos puestos de trabajo y su intervención es mínima, y/o no abarcan un servicio completo.
9. Manual	Documento donde se integra y detalla la información operativa o administrativa de un proceso, sistema informático o funciones de la organización.



10. Manual de Calidad	Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Educación.
11. Página del SGC	Sitio en la intranet del Ministerio de Educación donde se publica electrónicamente la documentación e información del SGC.
12. Plantilla	Formato predefinido que sirve de base para la elaboración de otros documentos del SGC.
13. Procedimiento	Documento que contiene la forma especificada para llevar a cabo un proceso o parte de él. Por lo general es una serie de actividades secuenciales (o que interactúan o se relacionan), en las cuales podrían intervenir varios puestos de trabajo y podrían abarcar uno o más servicios. Cuando las actividades son muy complejas o extensas, se puede documentar por aparte en un instructivo.
14. Representante de DIDEFI	Personal que labora en la DIDEFI y Coordinador de Desarrollo Institucional en las DIDEDUC.
15. SGC	Abreviatura de Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Educación.
16. Socializar	Facilitar el entendimiento y aplicación, de un documento u otra información relevante, al personal involucrado.

C. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

C.1. Creación, revisión y/o modificación de un documento

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Identificar y comunicar necesidad de documentar	Unidad Ejecutora o Representante de DIDEFI	<p>Si es la Unidad Ejecutora la que identifica la necesidad de documentar, revisar o modificar un proceso, envía por medio de comunicación oficial (oficio o correo electrónico) de la Dirección de la dependencia, solicitud de acompañamiento para la elaboración de un nuevo documento, revisión o modificación de un documento existente.</p> <p>Si es el representante de DIDEFI quien identifica la necesidad de documentar, revisar o modificar un proceso, envía por medio de oficio, con visto bueno del Director de DIDEFI, propuesta para la elaboración, revisión o modificación de un documento.</p> <p>➤ NOTA: La necesidad de crear un nuevo documento, puede identificarla tanto la Unidad Ejecutora como el representante de DIDEFI, para lo cual debe asegurarse de que el nuevo documento no esté publicado en la página del Sistema de Gestión de Calidad -SGC- o esté contenido en un documento existente.</p>
2. Recibir oficio o correo electrónico	Director de DIDEFI	Recibe el oficio o correo electrónico de solicitud de acompañamiento para documentar un nuevo proceso, asigna al coordinador o gestor para que proceda con la actividad.



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
3. Contactar interesado	Representante de DIDEFI	Recibe la asignación de la Dirección y contacta al solicitante, por el medio que estime conveniente, para concertar una reunión de trabajo, de forma presencial o virtual.
4. Realizar reunión inicial	Unidad Ejecutora o Representante de DIDEFI	<p>Se reúne con la persona interesada, para obtener más información y determinar la pertinencia, factibilidad y prioridad de la documentación solicitada, así como la cantidad y tipo de documentación a realizar.</p> <p>Elabora formato REV-FOR-01, "Minuta de Reunión" con los acuerdos, compromisos y la programación propuesta de las actividades a realizar y la envía al solicitante, copia a los directores, subdirectores o interesados en ambas dependencias.</p> <p>Llena formulario RHU-FOR-31, "Lista de Asistencia", y solicita que los asistentes firmen para que quede constancia de su participación en la reunión de trabajo.</p> <p>Si la reunión de trabajo se realiza de forma virtual, se procede a tomar fotografías o impresiones de pantallas como registro de la reunión realizada.</p>
5. Establecer formato para el documento	Representante de DIDEFI y Unidad Ejecutora	<p>Asignar plantilla al documento (en caso de documento nuevo): Asesora y da acompañamiento a la persona designada por la Dirección interesada en cuanto al uso de las plantillas para la elaboración del documento, según el tipo, relevancia, impacto, complejidad y uso de este (ver tabla 1, en anexo). Para lo cual es necesario tomar en cuenta las definiciones incluidas en el glosario principalmente con relación a los documentos que incluyen narrativa (Guía, Instructivo, Procedimiento o Manual de Funciones, Organización y Puestos).</p> <p>➤ NOTA 1: En el caso de los formularios es opcional el uso de las plantillas, sin embargo, se deben incluir, como mínimo, el código, nombre y versión y, si el espacio lo permite, la imagen institucional. En el caso que se requiera actualizar un documento y la plantilla no está actualizada se deberá trasladar el documento a la plantilla vigente publicada en el Sistema de Gestión de Calidad -SGC-.</p> <p>Asignar nombre al documento (en caso de documento nuevo): Asigna nombre al documento, el cual debe identificarlo claramente en cuanto a su contenido y/o uso, de igual forma el archivo electrónico donde está almacenado.</p> <p>Codificar documento (en caso de documento nuevo): Codifica el documento, de conformidad con la estructura del código por tipo de documento (PPP-TTT-##).</p> <ol style="list-style-type: none"> Los primeros tres caracteres del código PPP, son las siglas que identifican al proceso. Para el caso de los procesos nuevos se asigna las 3 primeras letras del nombre del proceso para identificarlo, salvo que coincida con un proceso previamente documentado o hayan otras siglas diferentes que identifiquen de mejor manera el proceso. En la tabla 3 del Anexo, se muestran algunos de los procesos ya codificados, de ser necesario se identifica el nuevo proceso de acuerdo al criterio indicado. Cuando se necesite referenciar a una dependencia y no a un proceso, como el caso de los Manuales de Funciones, Organización y Puestos, se identificará con las siglas que mejor identifique a la dependencia DDD. Las siguientes tres siglas TTT identifican el tipo de documento. Ver tabla 1 del Anexo. Los dos dígitos siguientes ## son el número correlativo del documento. En el caso de las plantillas, los dos números adicionales V identifican la versión (iniciando por la 01).



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>➤ NOTA 2: Los documentos externos así como los libros que se utilizan para llevar controles y que son autorizados por la Contraloría General de Cuentas -CGC-, tales como el libro de inventarios, libro de almacén, libros de actas u hojas móviles, entre otros, bastará con que se identifiquen con el nombre, no es necesario codificarlos.</p> <p>Asignar versión al documento: Asigna versión, por lo que todo documento NUEVO debe iniciar con la versión uno (1). Durante el proceso de elaboración podría omitirse el número de versión o asignarle "Versión en Validación", en lugar de número.</p> <p>En caso de revisión o modificación de documentos, se continúa con la numeración siguiente a la versión vigente y publicada.</p>
6. Redactar documento en borrador	Representante de DIDEFI	<p>Utilizando técnicas como entrevista, observación, reuniones de trabajo, entre otras, redacta el borrador inicial del documento requerido, en el cual debe tomar en cuenta incluir la legislación pertinente para el proceso, si aplicara.</p> <p>Al elaborar el borrador debe utilizarse la opción de marca de agua que indique "Versión en Validación" y asegurar que cumpla con los aspectos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que cumpla con los elementos incluidos en la plantilla respectiva, cuando aplique. 2. Verificación de la base legal (si existe para el proceso). 3. Y en el caso específico de los documentos que contengan narrativa: <ol style="list-style-type: none"> a) Que las actividades lleven un orden lógico secuencial. b) Que no omitan actividades importantes para el flujo del proceso o que no se incluyan detalles que no agregan valor. c) Que la redacción de actividades sea concisa, que no se exceda en detalles, ni que sea muy escueta. d) Que cuente con redacción clara y sencilla de entenderse. e) Aplicación correcta de la gramática, ortografía y uso adecuado de los términos (contextualizados). f) Distribución adecuada del texto, tablas e imágenes. g) Que los nombres de los puestos involucrados sean congruentes con el Manual de Funciones, Organización y Puestos vigente para la dependencia solicitante. 4. Si implica la creación o revisión y modificación de otros documentos relacionados al proceso, en caso necesario realizar la acción correspondiente, solicitando la autorización del Ente Rector. 5. Que se utilice la opción de marca de agua que indique "Versión en Elaboración, Validación o Revisión" según corresponda. 6. En caso de requerir rediseñar completamente un proceso, el Ente Rector debe proporcionar al representante de DIDEFI toda la documentación legal, normativa necesaria, así como la información que proporcione mejoras al mismo y espacio de tiempo al personal involucrado para la elaboración del documento. <p>Durante la elaboración del borrador el representante de DIDEFI y el personal asignado por la Unidad solicitante, intercambiarán correos electrónicos para la revisión del mismo (colocar una nota al final del correo "No se puede compartir, si no es la versión final y publicada en la página del SGC"), hasta dejar un borrador final que se presentará a las autoridades para validación final. Dichos correos electrónicos servirán de evidencia de lo actuado.</p>



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
7. Revisar borrador final	Representante de DIDEFI	Solicita la revisión de otro miembro de la DIDEFI (Director, Subdirector o Coordinador) para asegurar, de esta forma, que el documento sea entendible, para lo cual debe revisar los aspectos indicados en la actividad número 6.
8. Trasladar borrador final para validación	Representante de DIDEFI	<p>Por medio de oficio traslada el borrador final para validación o autorización por parte de la autoridad de la Unidad solicitante, quien deberá revisar para asegurar que el proceso se haya descrito como se ejecuta y con las mejoras que agregan valor al mismo, así como el cumplimiento con aspectos legales y normativos.</p> <p>➤ NOTA: Para trasladar el documento debe eliminar la marca de agua (ver actividad 6, numeral 5).</p>
9. Revisar borrador	Autoridad de la Unidad Ejecutora solicitante	<p>Revisa que el proceso se haya descrito de acuerdo a la operación, así como el cumplimiento con aspectos legales y normativos, si lo considera pertinente, solicita opinión a la Dirección de Asesoría Jurídica, Dirección de Auditoría Interna -DIDAI- o a los Entes rectores involucrados en el proceso documentado, según corresponda y procede de la forma siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si está correcto, el Director de la Dependencia lo hace del conocimiento de su Autoridad Superior (Ministro y Viceministros, según corresponda). 2. Por medio de oficio, donde manifiesta su conformidad con el documento realizado, traslada el documento revisado a la DIDEFI y adjunta la opinión emitida por la Dependencia que corresponda, en caso haya sido solicitada, (se continúa con la actividad 11). 3. Si no está de acuerdo solicita a DIDEFI se realicen las correcciones necesarias, (se continúa con la actividad 10).
10. Realizar correcciones	Representante de DIDEFI	<p>Realiza los cambios necesarios en el documento, y/o sus adjuntos, y devuelve al solicitante.</p> <p>➤ NOTA: Esta actividad y la anterior (excepto la opinión solicitada, cuando aplique, la cual se realiza solo una vez), se repiten las veces que sean necesarias hasta que haya conformidad por parte de la Unidad Ejecutora solicitante.</p>
11. Solicitar firmas	Representante de DIDEFI	<p>Recibe oficio de conformidad con el documento realizado y procede de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Imprime el documento (de preferencia la carátula en caso de procedimientos y manuales o primera hoja en caso de instructivos, en color). 2. Firma y traslada el documento y oficio dirigido a la Unidad Ejecutora solicitante al Director de la DIDEFI, para su aprobación y posterior traslado para que la Unidad Ejecutora solicite las firmas del personal involucrado en el proceso, así como de la Autoridad Superior, si aplica, de acuerdo a la tabla No. 4, Guía matriz de responsabilidades en la gestión documental.
12. Recibir documentos firmar y trasladar	Autoridad de la Unidad Ejecutora solicitante	<p>Recibe oficio del Director de la DIDEFI junto con los documentos correspondientes y realiza lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprueba por medio de firma en la casilla respectiva. 2. Traslada para firmas de aprobación del personal que intervino en la elaboración o revisión del documento, tanto de la dependencia a su cargo, así como de otras



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>dependencias que hayan participado, asimismo traslada para firma de las Autoridades Superiores, cuando aplique.</p> <p>3. Posteriormente solicita a DIDEFI la publicación en la página del Sistema de Gestión de Calidad.</p>
13. Archivar en compartida	Representante de DIDEFI	<p>Al recibir el documento con las firmas solicitadas, procede de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el caso de Procedimientos e Instructivos: <ol style="list-style-type: none"> a) Colocar con fechador la fecha del día, en el lugar correspondiente. b) Convertir el archivo original a documento con extensión .pdf, asignando contraseña para evitar la impresión del mismo. c) Trasladar archivos a la carpeta correspondiente en el servidor de DIDEFI en la carpeta denominada “compartida”. 2. En el caso de Guías: <ol style="list-style-type: none"> a) Convertir el archivo original a documento con extensión .pdf, asignando contraseña para evitar la impresión del mismo. b) Trasladar archivos a la carpeta correspondiente en el servidor de DIDEFI en la carpeta denominada “compartida”. 3. En el caso de Formularios: <ol style="list-style-type: none"> a) Traslada el documento en el archivo original (Word o Excel) a la carpeta correspondiente en el servidor de DIDEFI en la carpeta denominada “compartida”. 4. Documentos obsoletos: Se denominan así a las versiones anteriores a la vigente y publicada, por lo que al momento de guardar una nueva versión en la carpeta compartida, el documento con la versión anterior debe trasladarse a la subcarpeta denominada “obsoletos” en la carpeta principal de cada proceso. <p>➤ NOTA: Los usuarios no deben guardar copias de los documentos publicados en sus propias PC para consulta o uso, los cuales se consideran “Copias No Controladas”, sino descargarlos o consultarlos en la página del SGC cada vez que los necesiten para evitar el riesgo de usar una versión NO VIGENTE u OBSOLETA.</p>
14. Solicitar publicación	Representante de DIDEFI	<p>Ingresa los datos necesarios en el archivo de Excel “tabla_publicacion_doctos”, que se encuentra en el servidor de DIDEFI en la carpeta denominada “compartida”, describiendo claramente los cambios realizados. Ver en Anexo tablas 5 y 6.</p> <p>Envía correo electrónico a las autoridades de DIDEFI para solicitar autorización para la publicación del documento.</p> <p>Al contar con la autorización del Director, o en su ausencia el Subdirector, de la DIDEFI solicita vía correo electrónico la publicación a la persona encargada del proceso de publicación en la página del SGC y en los casos que corresponda la publicación en la página de libre acceso a la información, a quien deberá enviar el archivo en formato .pdf, sin protección.</p>
15. Publicar	Encargado de publicaciones de la DIDEFI	<p>De acuerdo a la autorización de publicación y lo indicado en el archivo de Excel “tabla_publicacion_doctos” (Tabla 5: Ejemplo ilustrativo de la Tabla de publicación de documentos en general). Procede a realizar la publicación solicitada.</p>



PROCEDIMIENTO
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

Del proceso: Planificación del SGC

Código: **PLA-PRO-01**

Versión: 11

Página 8 de 10

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
16. Notificar	Encargado de publicaciones de la DIDEFI	En el caso de las publicaciones en la página del SGC, procede a enviar correo desde el buzón electrónico comunicación_sgc@mineduc.gob.gt informando la publicación, debe adjuntar copia de los cambios realizados al documento en caso de revisión.

D. ANEXOS**Tabla 1: Tipo de Plantilla**

Tipo de documento	Plantilla a utilizar
Formulario	PLA-PLT-01 al 04
Guía	PLA-PLT-01 al 04 (ver excepciones)
Manual	PLA-PLT-01 al 04
Instructivo	PLA-PLT-05
Procedimiento	PLA-PLT-06

Tabla 2: Guía para codificación de documentos

Tipo de documento	Plantilla a utilizar
Formulario	PLA-PLT-01 al 04
Guía	PLA-PLT-01 al 04
Manual	PLA-PLT-01 al 04
Instructivo	PLA-PLT-05
Procedimiento	PLA-PLT-06

Tabla 3: Guía siglas de procesos vigentes, para nuevos procesos asignar codificación de acuerdo a criterios indicados

Nombre del Proceso	Siglas que lo identifican
Asuntos Jurídicos	ASU
Atención al Ciudadano	ATE
Auditorías Internas	AUD
Comunicación del SGC	COM
Desarrollo y Soporte Tecnológico	DES
Gestión de Adquisiciones	ADQ
Gestión Financiera	FIN
Información Educativa	INV
Mejora Continua	MEJ
Planificación del SGC	PLA
Recursos Humanos	RHU
Revisión del SGC	REV
Satisfacción del Usuario	SAT
Servicios Generales	SER
Jurado Nacional de Oposición	JNO
Donaciones	DON
Entrega Educativa	ENT
Institutos por Cooperativa	INTCOOP
Programas de Apoyo y Servicios de Apoyo	PRA
Monitoreo	MON
Orden Francisco Marroquín	OFM

**Tabla 4: Guía matriz de responsabilidades en la gestión documental**

Documento	Documentado	Revisa	Da Visto Bueno	Aprueba	Registro de Vo.Bo. y Aprobación
Formulario, manual, guía	Ejecutor de Proceso/ Representante de DIDEFI	Representante de DIDEFI	No aplica	Autoridad Ente Rector	Correo electrónico u oficio
Instructivo	Ejecutor de Proceso/ Representante de DIDEFI	Jefe inmediato del ejecutor de Proceso o quien designe la Autoridad Superior / Representante de DIDEFI	No aplica	Autoridad Ente Rector	En el Área de Registro de Revisión y Aprobación
					Oficio de aprobación
Manual de Funciones, Organización y Puestos	Representante de la dirección interesada/ Representante de DIDEFI	Jefe inmediato del ejecutor de Proceso o quien designe la Autoridad Superior / Director DIDEFI para el Manual de las DIEDUC	Autoridad de la Unidad Ejecutora solicitante	Ministro de Educación* Viceministro de Educación*.	Carátula, en el Área de Registro y Aprobación (con firmas y sellos)
			DIGECOR para el caso del manual de las DIEDUC		
Procedimiento	Ejecutor de Proceso/ Representante de DIDEFI	Jefe inmediato del Ejecutor(a) de proceso / Representante de DIDEFI	Autoridad de la Unidad Ejecutora solicitante	Ministro de Educación* Viceministro de Educación *	Carátula, en el Área de Registro y Aprobación (con firmas*)
					Oficio de aprobación

*Según la estructura jerárquica que corresponda, si la Autoridad lo considera necesario.

Tabla 5: Ejemplo ilustrativo de la Tabla de publicación de documentos en general

No.	Proceso al que pertenece	Nombre del documento o publicación	Número o código	Nueva versión o fecha de última edición	Acción Realizada	Página, inciso o numeral donde se aplicó la acción	Fecha de publicación y notificación
1	Desarrollo y Soporte Tecnológico	Solicitud de Diseño de Boletas	DES-FOR-01	6	Se modificó xyz	Todo el documento	DD/MM/AAAA



PROCEDIMIENTO
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

Del proceso: Planificación del SGC

Código: **PLA-PRO-01**

Versión: 11

Página 10 de 10

Tabla 6: Ejemplo ilustrativo de la Tabla de cambios para el caso de documentos legales

No.	Nombre del documento legal	Tipo de documento o tema (a publicar)	Número	Fecha de creación o publicación	Documento al que se anexará por cambios o reformas (si aplica)	Proceso al que aplica
1	Reformas al Decreto Ley No. 106 de Jefe de Gobierno Código Civil y al Decreto No. 17-73 del Congreso de la República, Código Penal.	Decreto	27-2010	3/09/2010	Código Civil	Gestión de Adquisiciones