MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO

Control de los documentos

CÓDIGO XD-01 P1 ÍNDICE 01

REDACCIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Área de Apoio la Docencia y Calidad	Comisión de Garantía de Calidad	Junta de centro
Fecha y firma Profesor Raquel García José Miguel Dorrego Oct. 2014	Fecha y firma 02/10/13 Pedro Arayó	Fecha y firma 15/07/13 Pedro Arayó

Proceso

Control de los documentos.

Histórico de evoluciones

ÍNDICE	FECHA	REDACCIÓN	MOTIVO DE LAS PRINCIPALES MODIFICACIONES
00	26/06/2012	Rosa Graña (Unidad de Estudios y Programas)	Creación del procedimiento.
01	24/04/2013	Raquel Gandón y José Miguel Dorribo (Área de Apoyo a la Docencia y Calidad)	Modificación completa del procedimiento: nueva codificación, trama de redacción y estructura; ampliación de contenidos en todas las fases del diagrama de flujo. Modificación del título: pasa de MC01-PR01 «Control de los documentos y de los datos» a XD01 P1 «Control de los documentos». Modificación del anexo 1 «Modelo de flujograma y simbología». Integra el procedimiento PA-01 «Gestión de los documentos y evidencias» en el ámbito del sistema de garantía interna de calidad de centros y titulaciones, en lo relativo al control de los documentos.

Índice

I OBJETO 3
II ALCANCE 3
III REFERENCIAS 3
IV DESARROLLO 5
V ANEXOS 12

I OBJETO

Definir el proceso que permite controlar el modo de creación y de gestión (modificación, aprobación, difusión, aplicación, retirada y archivo) de los documentos.

II ALCANCE

Los documentos en el ámbito

- del sistema de garantía interna de calidad de los centros y titulaciones, y
- del sistema de gestión de la calidad en el ámbito de gestión

de la Universidade de Vigo.

III REFERENCIAS

III.1. Normas

Legislación

- RD 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Estatutos de la Universidade de Vigo.

- Resolución rectoral de la Universidade de Vigo, de 5 de septiembre de 2011, de delegación de competencias.

Normas y estándares de calidad

- ENQA: Criterios y directrices para la garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior.
    - 1.1 Política y procedimientos para la garantía de calidad.
    - 1.7 Información pública.

- ACSUG, ANECA y AQU: Programa FIDES-AUDIT. Documento 02: Directrices, definición y documentación de los Sistemas de garantía interna de la calidad de la formación universitaria.
    - Directriz 6. Desarrollo de los programas formativos y otras actuaciones orientadas al aprendizaje de los (las) estudiantes.
    - Directriz 8. Recursos materiales y servicios.
    - Directriz 10. Información pública y rendición de cuentas.

- ACSUG: Programa de Seguimiento de títulos oficiales.
    - Criterio 9. Sistema de garantía de la calidad.

- Norma UNE-EN ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

- Norma UNE-EN ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

- Norma UNE- ISO 30300: Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario.

- Norma UNE-ISO 15489-1: Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades.

- Norma UNE-ISO 15489-2: Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 2: Directrices.

- Norma ISO 5807: Information processing – Documentation symbols and conventions for data, program and system flowcharts, program network charts and system resources charts (Tratamiento de la información. Símbolos para la documentación y

convenciones aplicables para diagramas de flujo de datos, programas y sistemas, gráficos de redes de programas y de recursos de sistemas).

Otros documentos de referencia

- Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos.*
- Universidade de Vigo: *Manual de linguaxe inclusiva no ámbito universitario.*

III.2. Definiciones

- Documento : información (datos que poseen significado) y su medio de soporte. (UNE-EN ISO 9000)
- Procedimiento : forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (UNE-EN ISO 9000)
- Instrucción : documento complementario al procedimiento en el que se describe cómo desarrollar una actividad. (UNE-EN ISO 9000)
- Guía : documento (en general aclaratorio y/o de ayuda) que detalla la manera de realizar una tarea en particular o específica, o una parte de un proceso, respetando el principio definido en el procedimiento.
- Formato : plantilla o formulario que pretende la recogida estructurada de datos. (Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*)
- Validación : verificación de la coherencia de un documento con respecto a las orientaciones, a la política de calidad o a los requisitos del sistema de calidad. Confirmación mediante el suministro de una evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista. (UNE-EN ISO 9000)
- Aprobación : acuerdo para la aplicación y compromiso de puesta a disposición de los medios necesarios.
- Proceso : conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (UNE-EN ISO 9000)
- Actividad : conjunto de tareas. (Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*)
- Responsable del proceso : persona responsable de la gestión del proceso asignado y por tanto de sus resultados, de su rentabilidad y de la organización necesaria para el óptimo funcionamiento del proceso. (UNE 66175 Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores)
- Participantes del proceso : personas que participan en el desarrollo del proceso.
- Área de Calidad : Área de Apoyo a la Docencia y Calidad.

III.3. Abreviaturas y siglas

- ACSUG: Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
- ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
- AQU : Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
- ENQA : European Association for Quality Assurance in Higher Education (Red Europea para la Garantía de la Calidad en la Educación Superior)
- PAS : personal de administración y servicios
- PDI : personal docente e investigador
- RD : Real decreto
- SGIC : Sistema de garantía interna de calidad
- UEP : Unidad de Estudios y Programas

IV DESARROLLO

IV.1. Finalidad del proceso

Poner a disposición de la organización y de sus grupos de interés documentos válidos, accesibles y actualizados que respondan a sus necesidades.

IV.2. Responsable del proceso

- Coordinador/a de la UEP (ámbito de gestión)
- Vicedecano/a o subdirector/a con competencias en calidad (ámbito docente)

IV.3. Indicadores

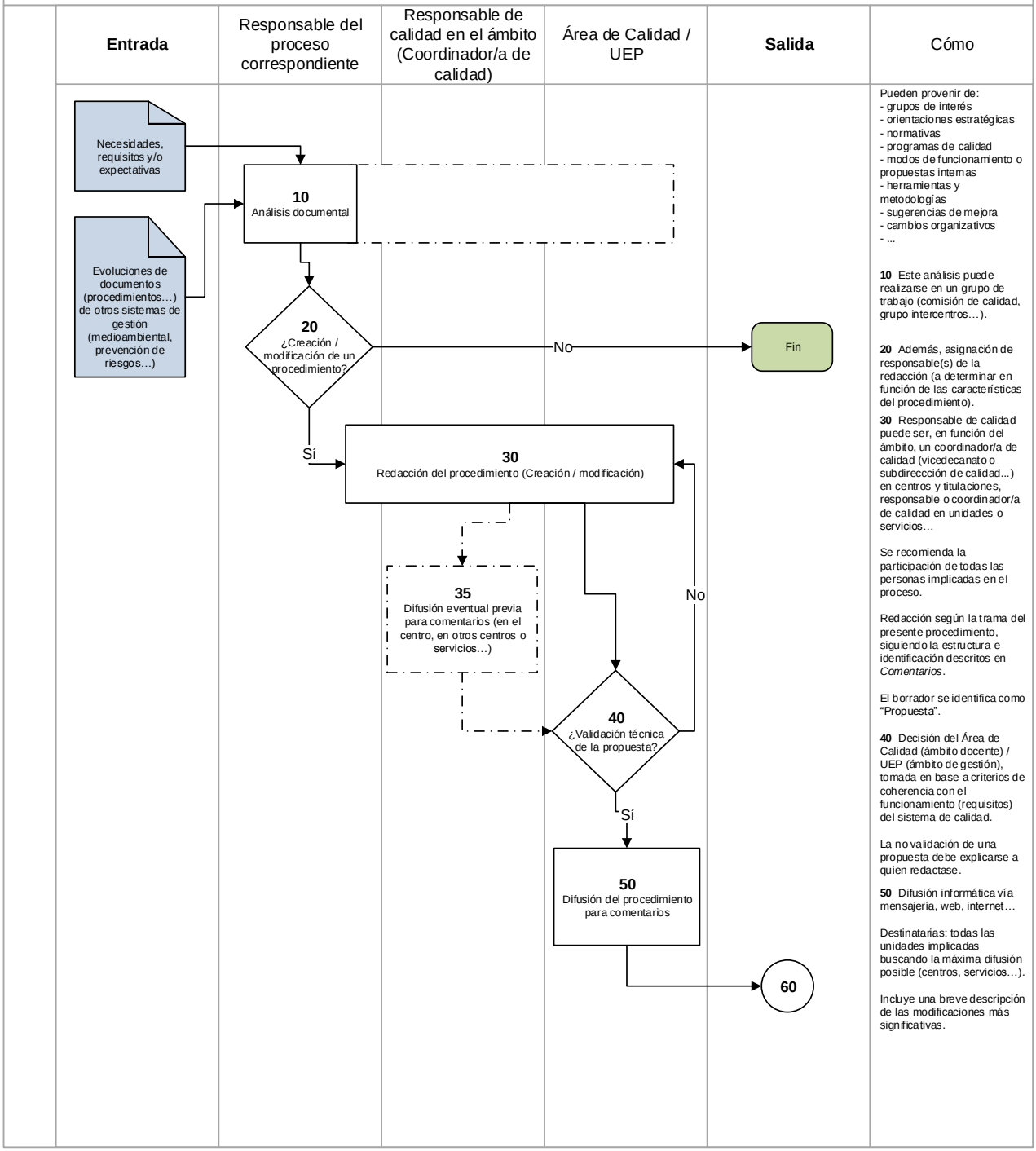
Los indicadores asociados a este proceso están identificados y definidos en el procedimiento DE-02 P1 «Seguimiento y medición».

IV.4. Diagrama de flujo

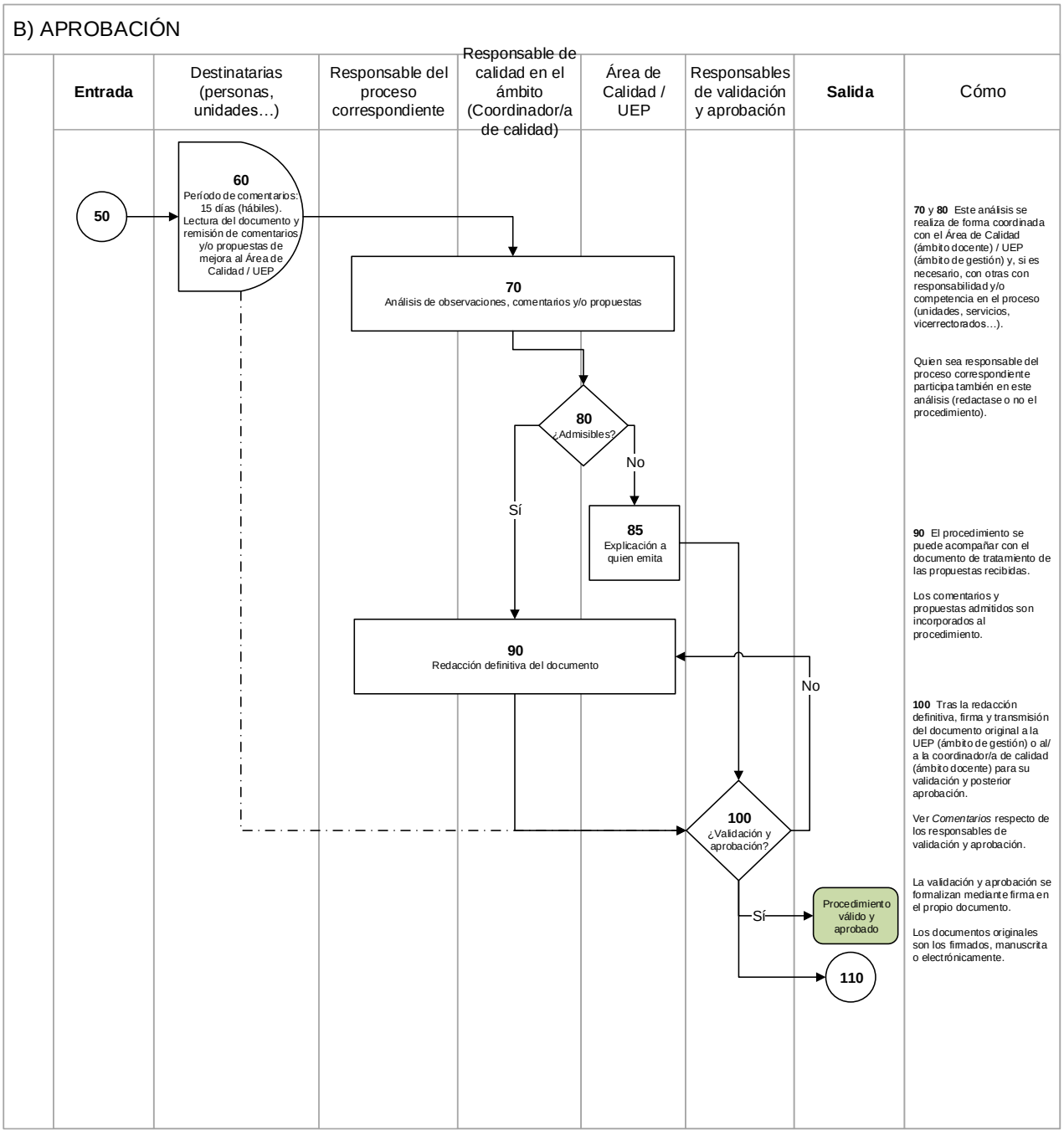
En el máximo nivel de detalle alcanzado en la identificación de procesos (2.º o 3.º nivel), se desarrolla al menos un procedimiento respetando las reglas de gestión que se indican a continuación, en el diagrama de flujo y sus comentarios.

IV.4.1. PROCEDIMIENTOS

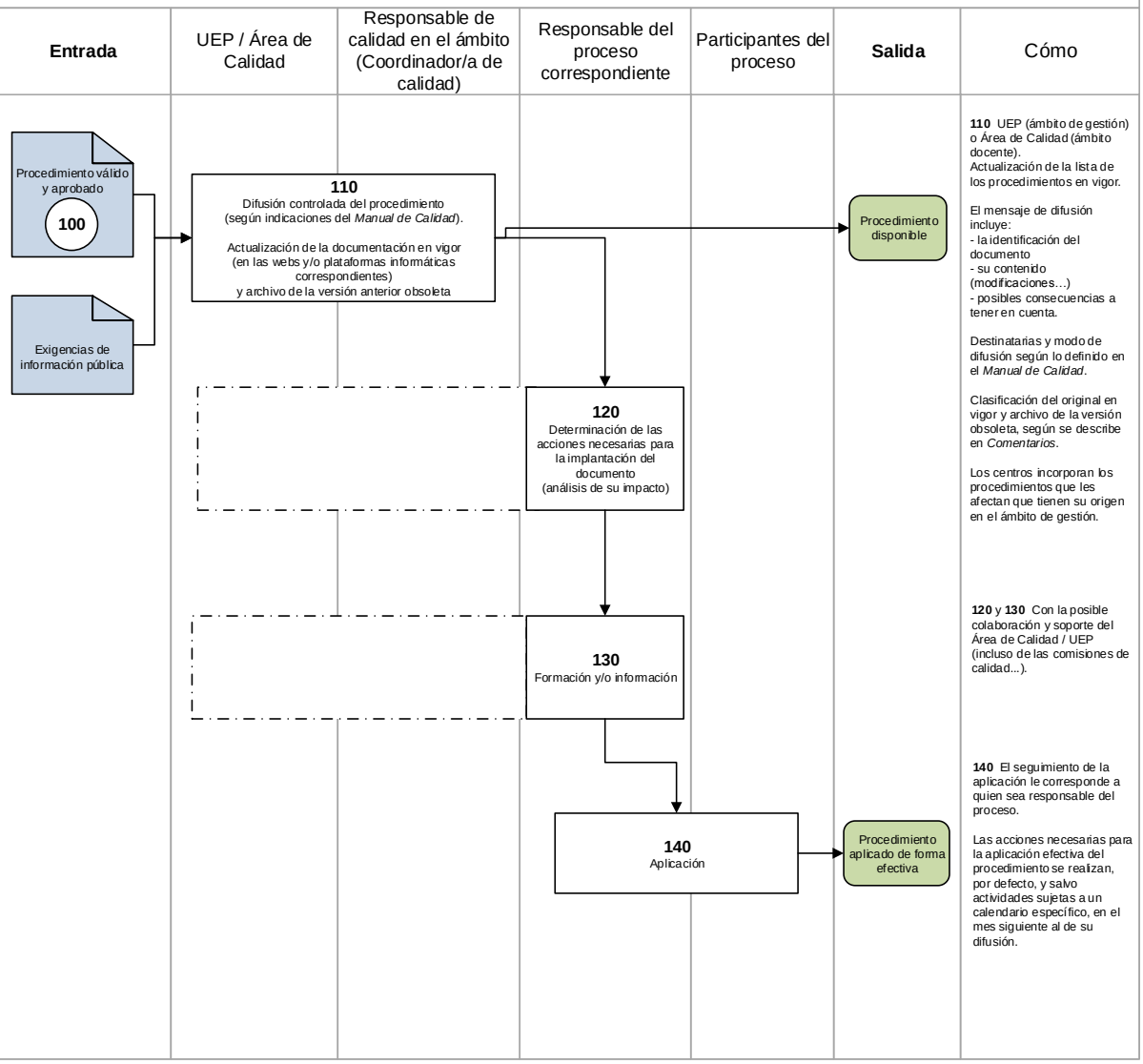
A) CREACIÓN Y/O MODIFICACIÓN



B) APROBACIÓN



C) APLICACIÓN



Comentarios:

- **Etapa 30:** redacción del procedimiento

Estructura de los procedimientos
Un procedimiento está estructurado en los epígrafes siguientes:

I Objeto
Indica el propósito del procedimiento (su contenido debe dar respuesta a la pregunta *¿Por qué?*).

II Alcance
Indica el ámbito de aplicación del procedimiento (actividades, equipos, productos, estructuras organizativas, personas...).

III Referencias
Incluye información (documentación –legislación, directrices, normas y otros referentes-, definiciones, abreviaturas y siglas) utilizada para la elaboración y aplicación del procedimiento.

IV Desarrollo: detalla
- la finalidad del proceso (la misión del proceso, aquello para lo que ha sido diseñado)
- la responsabilidad del proceso
- los indicadores de medición del proceso
- las actividades del proceso, descritas mediante diagramas de flujo (o equivalente), según las reglas del anexo 1 « Modelo de flujograma y simbología », donde se determinan:
  - los elementos de entrada,
  - las acciones o tareas a realizar, de forma secuencial, con sus responsabilidades asociadas, para la ejecución del proceso,
  - los resultados o elementos de salida,
  - los comentarios asociados para facilitar la comprensión, tanto en el diagrama como, si fuese necesario, fuera de él.
- El ciclo de mejora continua del proceso (ciclo PDCA) donde, gráficamente, se puede ver la lógica de funcionamiento del proceso, los grupos de interés afectados, los recursos principales...

El contenido de este apartado debe dar respuesta a las preguntas ¿*Quién?*, ¿*Qué?* y ¿*Cómo*?

Para facilitar la identificación de los cambios de una versión (índice) respecto de la anterior, se puede resaltar los contenidos modificados (ej.: tipografía de color azul).

V Anexos asociados
Los procedimientos pueden tener documentos anexos (formatos o formularios, modelos, documentos de ayuda, instrucciones,...). El desarrollo de estos anexos no es obligatorio.

La estructura de los anexos se adapta al uso requerido, de forma que contienen la información mínima necesaria para dar respuesta a su uso previsto (desarrollo de la actividad). No obstante, pueden ser ampliados para incorporar información complementaria.

Determinados anexos, una vez cumplimentados, se convierten en *registros*. En este caso, se especifican sus condiciones de archivo, según se establece en el procedimiento XD-02 P1 «Control de los registros».

Identificación y codificación de los procedimientos
Un procedimiento se identifica mediante un título, un código y un índice de actualización.

- Título: en relación con la denominación del proceso que describe.
- Código: hace referencia a
  - PR-XX: proceso que describe
  - P: Procedimiento
  - ZZ: número correlativo

Código del procedimiento		
Proceso	-	N° correlativo
PR-XX	P	ZZ

- Índice de actualización: se incrementa en una unidad en cada evolución del documento, siendo el primero «00» y los siguientes «01», «02»...

  Ejemplo:

  MC-02 P1 índice 04: 1.º procedimiento asociado al proceso «Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones», a índice 04.

Los anexos se identifican mediante un título y un código, que consiste en un número correlativo asociado al procedimiento.
Sus actualizaciones se gestionan en base a su fecha de aprobación, de forma que pueden evolucionar de forma independiente a los documentos de los que dependen. La fecha de aprobación está incorporada al código del propio anexo.

Ejemplo:

MC-02 P1 anexo 1 de 03/03/2012: Cuestionario de evaluación de satisfacción de ...

- **Etapa 110:** validación y aprobación

  Responsabilidades de validación y aprobación en función del ámbito:

Actividad	**Responsables**	
	Ámbito de gestión	Ámbito docente
Validación	Comité Técnico de Calidad	Comisión de garantía de calidad del centro
Aprobación	Gerencia	Junta de centro

- **Etapa 120:** archivo de los procedimientos obsoletos

  Los procedimientos originales obsoletos se archivan identificados mediante una marca o sello con la descripción «Obsoleto».

  El período de archivo se considera por año natural, de tal forma que la duración de conservación de las versiones obsoletas se fija en seis años. La eliminación se efectúa a partir de enero del año siguiente.

  Ejemplo:

  Archivo de un procedimiento en julio de 2013
  ↓
  Eliminación a partir de enero de 2021

- **Caso particular:** retirada (eliminación) de un procedimiento

  Un procedimiento puede considerarse obsoleto (sin necesidad de evolución) cuando su existencia no responda a ninguna exigencia, necesidad y/o requisito y/o dejan de realizarse el proceso, las actividades y/o las tareas que describe.

Su eliminación entonces se realiza en dos etapas:

1. Mensaje de aviso del Área de Calidad a quien le afecte el procedimiento (ver la etapa 50), una vez analizada esta necesidad por cualquier responsable de calidad y/o por la propia Área.
2. Supresión tras un período igual al establecido para las propuestas (ver la etapa 60) sin comentarios en sentido contrario. La difusión de esta información se realiza de forma equivalente al caso de evolución de un procedimiento.

IV.4.2. OTROS DOCUMENTOS DE APOYO

En función de las necesidades puede ser necesario y/o aconsejable la elaboración de documentos de apoyo (instrucciones, guías, manuales...).

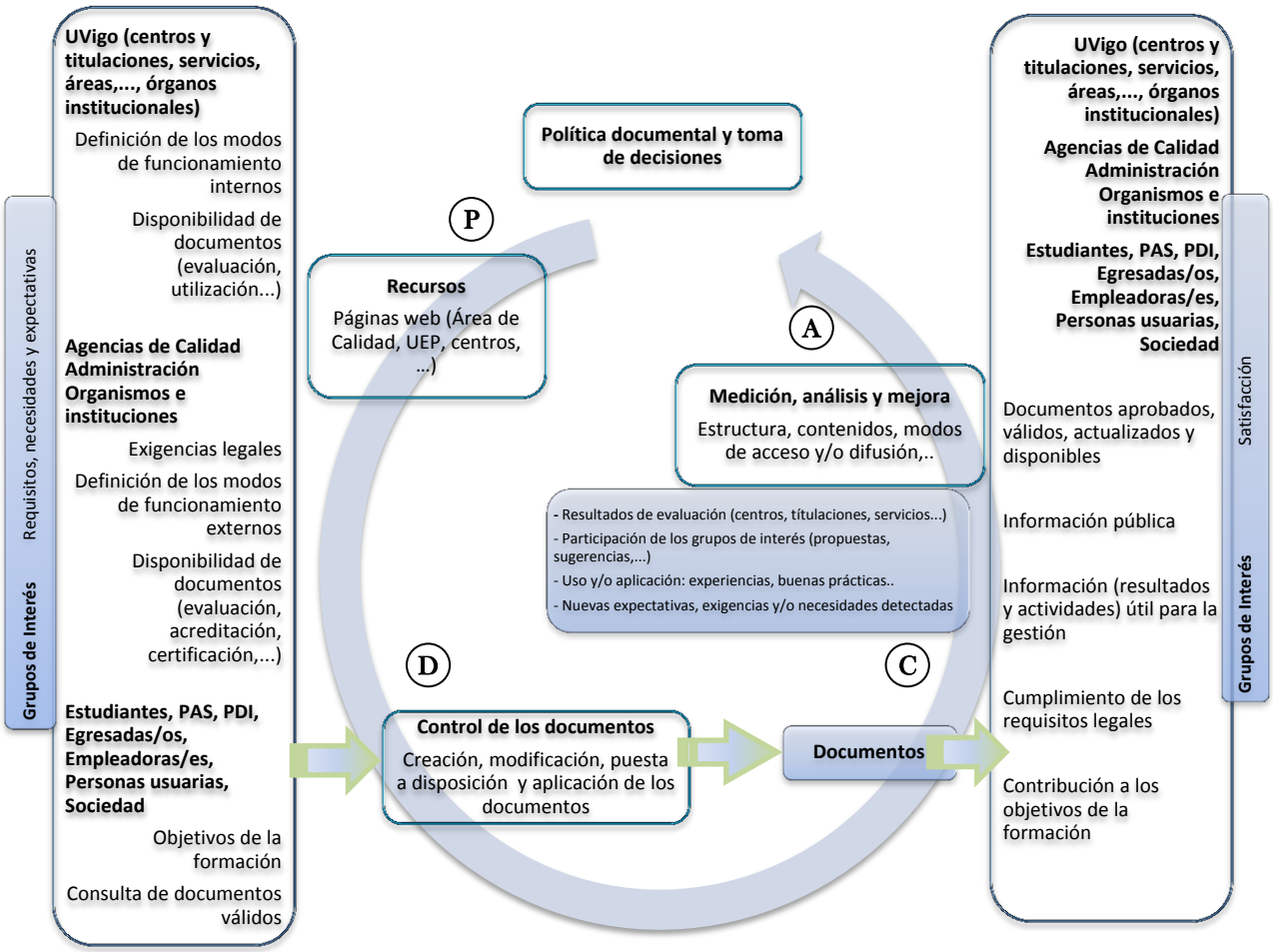
Se recomienda su elaboración cuando su ausencia pueda dar lugar a indefiniciones significativas con impacto en la gestión de calidad.

Reglas de gestión:

- ✓ La elaboración de estos documentos debe tener en cuenta los principios básicos de redacción de documentos técnicos o administrativos (jerarquía y economía normativa, formalidad, simplicidad, racionalidad, flexibilidad, eficacia, lenguaje inclusivo...).
- ✓ Su estructura (formato...), contenidos y modo de funcionamiento (redacción, aprobación, difusión, retirada...) serán específicos y adaptados a la función a realizar (ayuda, apoyo, explicación...).
- ✓ Su identificación y codificación han de ser tales que se referencien al procedimiento al que están asociados, con el fin de garantizar la trazabilidad de la documentación.
- ✓ Previamente a su aprobación, deben validarse por la persona responsable de calidad en el ámbito afectado y/o, en todo caso, por el Área de Calidad.

Ningún documento de apoyo puede anular, sustituir o contradecir lo descrito en un procedimiento de calidad.

IV.5. Ciclo de mejora continua del proceso (PDCA)



(P) Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos, necesidades y expectativas de los grupos de interés y las políticas de la organización.

(D) Desarrollar (hacer): implantar los procesos.

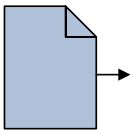
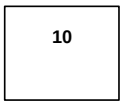
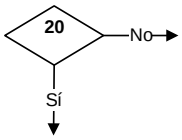
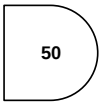
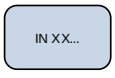
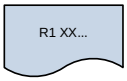
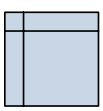
(C) Controlar (verificar): realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos, necesidades y expectativas, e informar de los resultados.

(A) Actuar (aprender): tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

(UNE-EN ISO 9001)

V ANEXOS

Anexo 1 : Modelo de flujograma y simbología.

SIMBOLOGÍA GRÁFICA		
	Símbolo	Descripción (significado)
		**Elemento de entrada** del proceso (exigencias o requisitos, productos, documentos, datos, normas, resultados, otros procesos…). Desencadena el inicio del proceso.
		**Tarea o actividad** a desarrollar. La numeración indica su posición secuencial (etapa) en el proceso.
		Dirección de avance del proceso.
		**Punto de control o decisión.** Implica una continuidad en el proceso, según las condiciones definidas dentro del símbolo, en función de las alternativas posibles: SÍ/NO.
		Utilización de una **base de datos**.
		Indica que la etapa del proceso (tarea o actividad, decisión o control, tiempo de espera…) no tiene lugar siempre. Es decir, es una tarea que se lleva a cabo en función de determinadas condiciones o circunstancias (que han de ser entonces descritas).
		**Tiempo de espera** (plazo de tramitación, espera de una decisión…).
		Reenvío a otra etapa (ej.: 60), o desde otra etapa, en el diagrama de flujo.
		Elemento de salida del proceso (documento, resultado, enlace a otro proceso...).
		Específicamente, indica que el elemento de salida es un **indicador** de resultados del proceso. Incluye la codificación del indicador.
		Específicamente, indica que el elemento de salida es un **registro de calidad**. Incluye la codificación del registro.
		**Archivo** (indica que el registro de calidad está sujeto a las condiciones específicas del Reglamento de Archivo).
		El texto que describe cada tarea, etapa o actividad se incluye dentro del símbolo que corresponda. Además, para precisar el modo de desarrollarla y/o facilitar su comprensión, se puede incluir información explicativa en la zona CÓMO del diagrama de flujo.

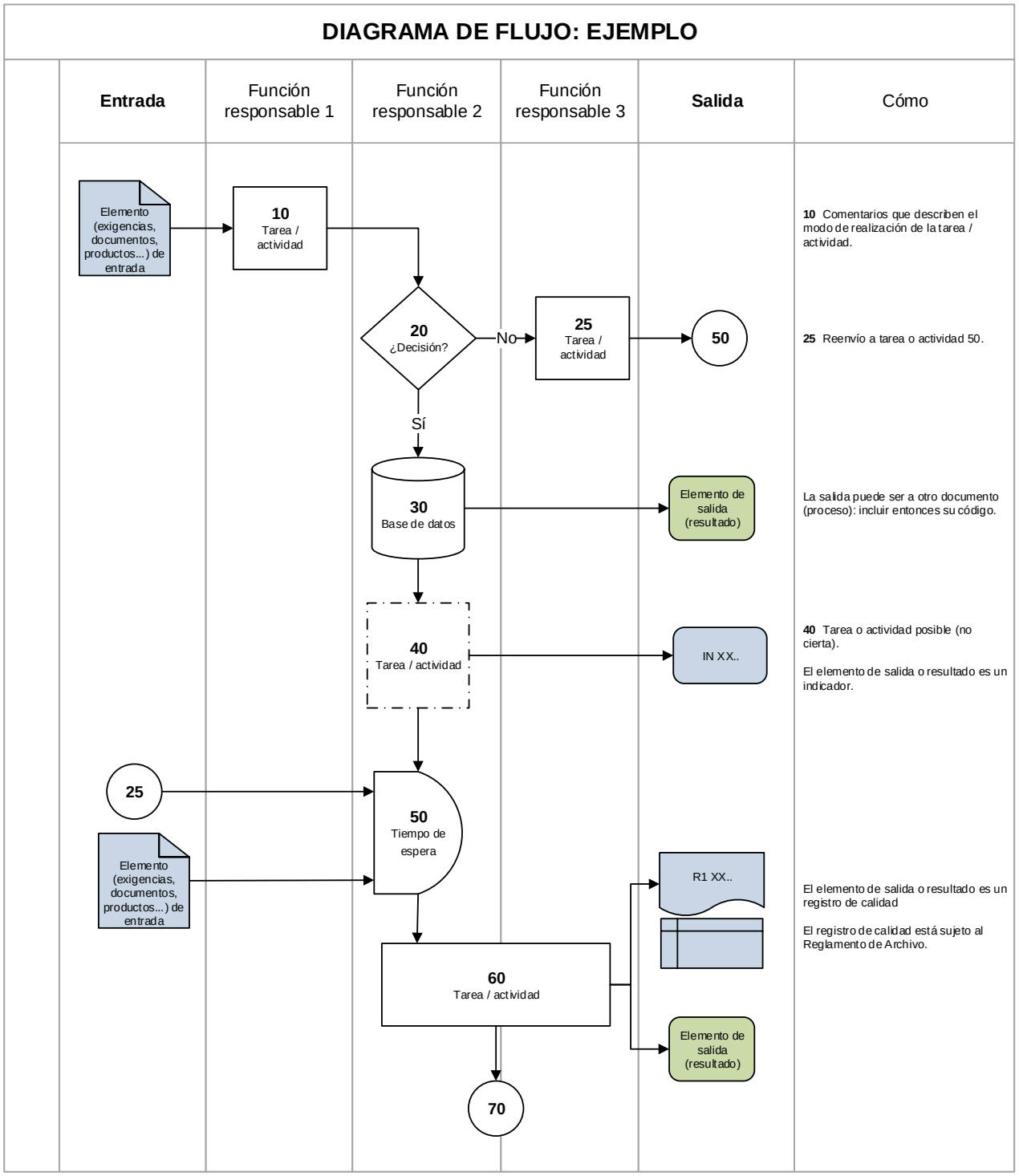


DIAGRAMA DE FLUJO: EJEMPLO
Entrada
Función responsable 1
Función responsable 2
Función responsable 3
Salida
Cómo
Elemento (exigencias, documentos, productos...) de entrada
10 Tarea / actividad
20 ¿Decisión?
No
25 Tarea / actividad
50
Sí
30 Base de datos
Elemento de salida (resultado)
40 Tarea / actividad
IN XX..
25
Elemento (exigencias, documentos, productos...) de entrada
50 Tiempo de espera
R1 XX..
60 Tarea / actividad
Elemento de salida (resultado)
70
10 Comentarios que describen el modo de realización de la tarea / actividad.
25 Reenvío a tarea o actividad 50.
La salida puede ser a otro documento (proceso): incluir entonces su código.
40 Tarea o actividad posible (no cierta).
El elemento de salida o resultado es un indicador.
El elemento de salida o resultado es un registro de calidad
El registro de calidad está sujeto al Reglamento de Archivo.