

INDICE

- 1. OBJETO**
- 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES**
- 5. DESARROLLO**
 - 5.1. Generalidades**
 - 5.2. Codificación**
 - 5.3. Estructura de los documentos**
 - 5.3.1. Estructura de los documentos relativos a los procesos.
 - 5.3.2 Estructura de las Instrucciones
 - 5.3.3. Estructura de los indicadores
 - 5.3.4. Estructura de los formatos
 - 5.4. Distribución**
 - 5.5. Complimentación, cuidado y mantenimiento de las evidencias**
 - 5.5.1. Criterios de archivo
 - 5.5.2. Acceso a las evidencias.
- 6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA**
- 7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS**
- 8. EVIDENCIAS**
- 9. RENDICIÓN DE CUENTAS**
- 10. RESUMEN DEL PROCESO**
 - 10.1. Diagrama de flujo del proceso
 - 10.2. Ficha resumen

Anexo 1. Símbolos utilizados para elaborar los esquemas de flujo

Anexo 2 F01-PA01 Ficha de indicador

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	26/12/2007	Edición Inicial
01	16/04/2008	Modificaciones tras revisión, se añade ficha resumen
02	15/11/2011	Revisión completa SGIC tras normativa seguimiento
03	02/10/2015	Revisión completa SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Enero 2015
Revisado por	Jefa de Área de Calidad e Innovación	Mayo 2015
Aprobado por:	Vicerrector de Estudiantes, Calidad e Igualdad	Octubre 2015
Informado en	Consejo de Gobierno	Octubre 2015

1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (en adelante SGIC) implantado en los Centros de la Universidad de Murcia (en adelante UMU), así como asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, que éstos permanecen legibles, fácilmente identificables y disponibles en los puntos de uso, que se identifican los documentos de origen externo, así como se previene el uso no intencionado de documentación obsoleta.

Así mismo define los controles necesarios para la identificación, el archivo y la disposición de las evidencias o registros.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos del SGIC implantado en los Centros de la UMU, a excepción del Manual del SGIC, cuya estructura y responsabilidades de elaboración, revisión y aprobación quedan descritas en el propio Manual.

También es de aplicación a todas las evidencias o registros asociados al SGIC implantado en los Centros de la UMU.

3. DEFINICIONES



Documento: Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.

Documento de origen externo: Documento procedente de una organización distinta al Centro que aplica el SGIC

Manual de calidad (MSGIC): Documento en el que se especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Procedimiento: Forma especificada, documentada o no, para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Instrucción: Documento elaborado para completar y/o desarrollar la información establecida en un procedimiento

	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y LAS EVIDENCIAS	
--	---	---

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Indicador: Dato o conjunto de datos, que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Formato: Documento estructurado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.

Evidencia o Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

Unidad para la Calidad (UC): Propietaria del proceso. Elaborar y revisar los procedimientos que forman parte del SGIC de los Centros de la UMU y sus formatos asociados y mantenerlos actualizados. Elaborar la documentación marco del Manual de Calidad y dar el visto bueno a la edición particularizada por los Centros previa a su aprobación, así como a las Instrucciones que éstos puedan elaborar.

Coordinador/a de Calidad (CC): Revisar el Manual de Calidad y mantenerlo actualizado. Tener las evidencias a disposición de la Comisión de Garantía de Calidad para su análisis. Informar a la Comisión de Garantía de Calidad de las modificaciones que se produzcan en la documentación del SGIC.

Vicerrector/a competente en materia de Calidad: Aprobar los procedimientos que forman parte del SGIC e informar a los Centros.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Aprobar la particularización al Centro del Manual de Calidad y elaborar y aprobar las Instrucciones que considere pertinentes. Proponer a la UC cualquier sugerencia de modificación de los documentos que ella elabora.

5. DESARROLLO

5.1. Generalidades

Tanto el Manual como los procedimientos e instrucciones del SGIC, entrarán en vigor en el momento en que hayan sido aprobados.

A la edición inicial de cualquier documento elaborado se le asigna la revisión “00” y cada vez que sea modificado se le asignará un nuevo estado de revisión. En el caso del MSGIC y de los procedimientos, se indicará en la portada del mismo el motivo de tal modificación y su revisión supone implícitamente que han sido revisados y actualizados, si procede, sus anexos y formatos derivados.

5.2. Codificación

Los **procesos/procedimientos** se codificarán como **PXZZ**:

P = Proceso/Procedimiento
X= E (estratégico), C (clave o principal) A (apoyo), M (medición y análisis)
ZZ = Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

Los **indicadores** se codificarán como:

INZZ-<código del proceso o subproceso del que emana>

IN= Indicador
ZZ= Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

Los **formatos** se codificarán como:

FZZ-<código del documento del que emana>

F= Formato
ZZ= Ordinal simple. Indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

En caso de necesitar su documentación, las **instrucciones** se codificarán como:

ITZZ-<código del documento del que emana>

IT= Instrucción
ZZ= Ordinal simple. Indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Los registros se identifican mediante un título que identifique su contenido.

Ejemplos de Codificación:

Documento	Código	Significado
Procedimiento	PC01	Proceso clave número 1.

Indicador	IN01-PE02	Indicador número 1 del proceso de PE02
Formato	F01-PC02	Formato número 1 del proceso PC02
Instrucción	IT02-PC01	Instrucción número 02 necesitada en el proceso PC01

5.3. Estructura de los documentos

5.3.1. Estructura de los documentos relativos a los procesos.

Los procesos se identifican y clasifican en el **mapa de procesos** que se recoge en el Anexo 1 del capítulo 1 del MSGIC, donde se detalla también las interacciones entre ellos.

Para la elaboración de los correspondientes procedimientos se tomará como modelo el presente documento. Se partirá de una **página de portada**, para, en las siguientes, desplegar los siguientes contenidos:

Objeto: Se describen los propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento.

Ámbito de aplicación: Se indica cuándo y dónde se ha de aplicar el documento.

Definiciones: Se incluye, si procede, un vocabulario de las palabras o conceptos que precisen una definición para su correcto uso o interpretación. En caso de no figurar en este Apartado algún término que se considere de interés, se entenderá que queda definido por la norma ISO 9000:2005 o por el Glosario incluido en el propio Manual del SGIC.

Participantes y responsabilidades: Se indican las responsabilidades asignadas a cada uno de los participantes en el proceso.

Desarrollo: Se describen de forma clara y definida las actividades que contempla el documento, así como, los conductos de comunicación.

Medidas, análisis y mejora continua: Se listarán los indicadores que se consideren oportunos para el seguimiento y valoración de los resultados del proceso, cuyas fichas, si se considera necesario, figurarán en Anexo. También

indicará que se ha de llevar a cabo el análisis de los valores aportados por dichos indicadores para el planteamiento de propuestas de mejora, si procede, siendo la CGC responsable del seguimiento de las mejoras propuestas.

Relación de formatos asociados: Cuando se considere necesario, se incluirá un listado de los posibles formatos generados en el procedimiento y que se utilizarán para recoger evidencias. Tales formatos se incluirán como Anexos. Caso de que el formato esté recogido en la aplicación informática que gestiona el SGIC, se considera que no procede establecer esta relación y así se hará constar en el procedimiento.

Evidencias: Identificación de las evidencias o registros que genere la ejecución del procedimiento.

Rendición de cuentas: Indicará el método a seguir para informar a los grupos de interés del seguimiento, resultados finales y propuestas de mejora en el ámbito de aplicación del procedimiento.

Resumen del proceso: Incluye una ficha del proceso, que destaca los aspectos más importantes del mismo, además se incluye un diagrama de flujo en aquellos procesos en los que se estima conveniente.

Anexos: Cualquier documento adicional, si se considera necesario además de los anteriormente indicados, para la puesta en práctica del procedimiento.

5.3.2 Estructura de las Instrucciones

Aunque no se considera necesario establecer una estructura para la elaboración de Instrucciones, en todos los casos una Instrucción deberá contener:

- Objeto
- Desarrollo
- Responsables

Si es el caso, también deberán incluir las evidencias o registros que se generen.

5.3.3. Estructura de los indicadores

Los indicadores se describen utilizando la **ficha de indicadores (F02-PA01)**, en la que se incluyen sus elementos principales.

5.3.4. Estructura de los formatos

Los formatos se consideran documentos independientes que deberán contener la información que se espera de los mismos, como se referencia en los documentos de los que emanan. En su pié de página se indicará su código, siendo obligación del Coordinador/a de Calidad poner los medios para que siempre se utilice la última edición de los mismos.

5.4. Distribución

En la página web del Centro se expondrá la versión actualizada del Manual de Calidad, las Instrucciones aprobadas por el Centro y un enlace a la web de la UC para mostrar los procedimientos.

Cuando un procedimiento deje de estar en vigor, la Unidad para la Calidad lo comunicará al Coordinador/a de Calidad y éste a su Comisión de Garantía de Calidad. La Unidad para la Calidad será la responsable del control de estos documentos, manteniéndolos en la aplicación UNICA como documentos obsoletos, indicando la fecha en la que dejan de estar vigentes.

La Universidad de Murcia dispone de una aplicación informática (UNICA) que ayuda a gestionar el SGIC, que realiza el control, custodia y publicación de los documentos que forman parte del SGIC y las evidencias que genera.

5.5. Cumplimentación, cuidado y mantenimiento de las evidencias

5.5.1. Criterios de archivo

Las evidencias se agruparán por curso, en el curso académico que se generen, en la aplicación UNICA o serán controladas por el/la Coordinador/a de Calidad en el punto de calidad. Aquellas que se archiven en la aplicación UNICA será de modo

permanente, y las que se archiven de otro modo, se guardarán al menos hasta la siguiente acreditación de los título oficiales.

5.5.2. Acceso a las evidencias.

La incorporación y modificación de las evidencias en la aplicación están limitadas al Coordinador/a de Calidad y personas por él autorizadas (rol de gestor del sistema en la aplicación UNICA), además de a la Unidad para la Calidad.

En cuanto a los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad, éstos tienen permisos de lectura de las evidencias correspondientes al Centro.

Además, las evidencias serán publicadas en la Intranet o Web pública del Centro (PC09-Información Pública).

6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

No se considera necesario establecer indicadores en este procedimiento.

Los propios documentos son la evidencia para el seguimiento y constancia de la mejora continua.

7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

F01-PA01 Ficha de indicador (se incorporará como Anexo en los procedimientos en que se defina algún indicador)

8. EVIDENCIAS

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Punto de archivo de la evidencia	Tiempo de conservación
Todos los documentos del SGIC	Informático	Aplicación informática UNICA y/o Web	Permanente actualizado

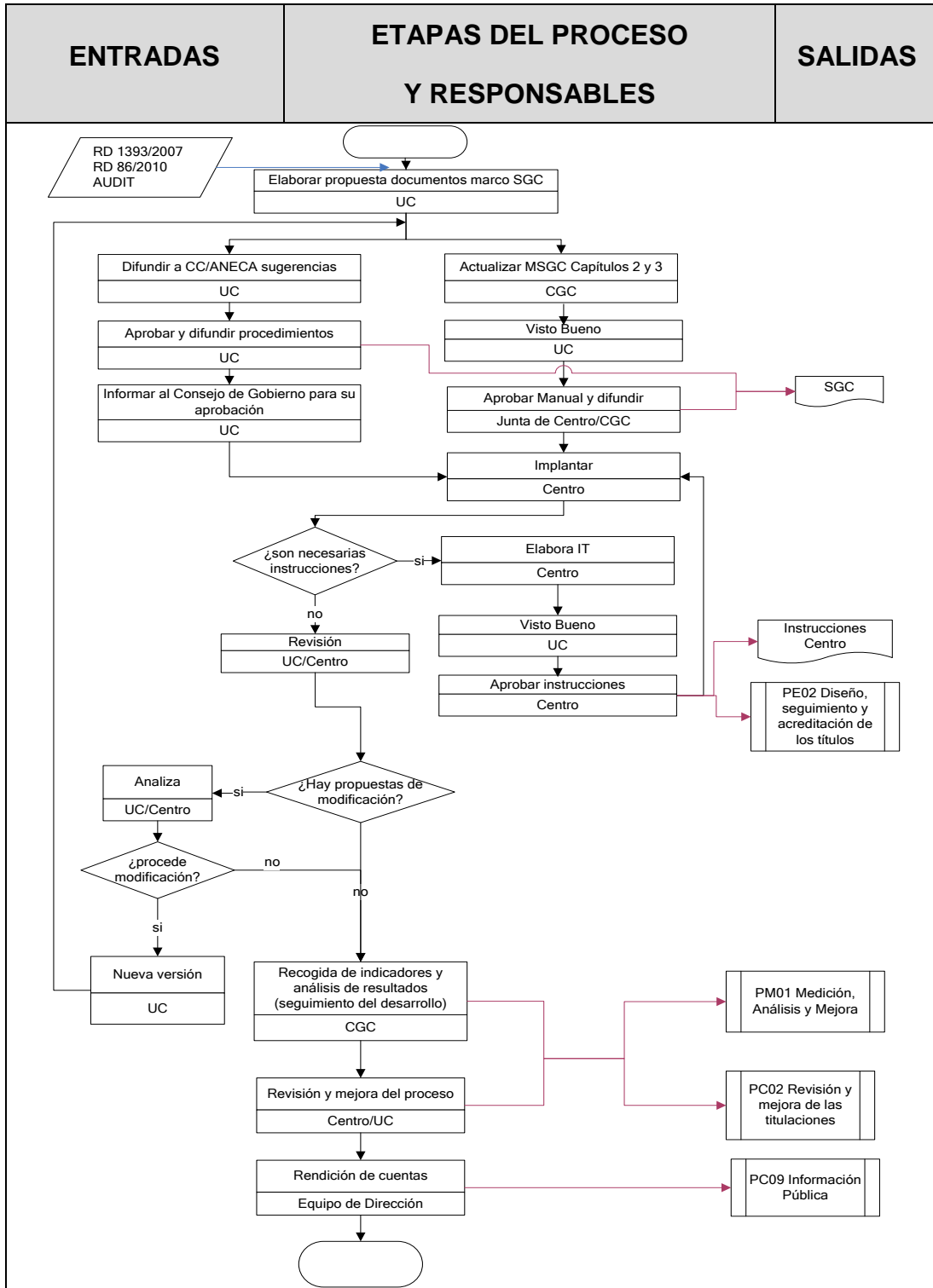
9. RENDICIÓN DE CUENTAS



En las diferentes reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad, el/la Coordinador/a informará del estado de los documentos y evidencias.

Cuando se produzca una modificación en alguno de los documentos del SGIC, se procederá como se indica en el Apartado 5.4, informando a la Junta de Centro de las modificaciones producidas y garantizando la utilización de los documentos revisados y actualizados.

10. RESUMEN DEL PROCESO

10.1. Diagrama de flujo del proceso



	GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y LAS EVIDENCIAS	
--	---	---

10.2. Ficha resumen

RESPONSABLE	TIPO	OBJETIVO
Coordinador/a de Calidad	A	Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar la documentación del SGIC de los Centros de la UMU, así como asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos; así mismo define los controles necesarios para la identificación, el archivo y la disposición de las evidencias o registros.
PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES		
<p>Unidad para la Calidad (UC): Propietaria del proceso. Elaborar y revisar los procedimientos que forman parte del SGIC de los Centros de la UMU y sus formatos asociados y mantenerlos convenientemente actualizados. Elaborar la documentación marco del Manual de Calidad y dar el visto bueno a la edición particularizada por los Centros previa a su aprobación así como a las Instrucciones que éstos puedan elaborar.</p> <p>Coordinador/a de Calidad (CC): Revisar el Manual de Calidad y mantenerlo actualizado. Tener las evidencias a disposición de la Comisión de Garantía de Calidad para su análisis. Informar a la CGC de las modificaciones que se produzcan en la documentación del SGIC.</p> <p>Vicerrector/a competente en materia de Calidad: Aprobar los procedimientos que forman parte del SGIC e informar a los Centros.</p> <p>Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Aprobar la particularización al Centro del Manual de Calidad y elaborar y aprobar las Instrucciones que considere pertinentes. Proponer a la UC cualquier sugerencia de modificación de los documentos que ella elabora.</p>		
GGII IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Profesorado y personal de apoyo, ✓ <u>Estudiantes,</u> ✓ <u>y PAS:</u> <p>A través de sus representantes en Junta de Facultad y Comisión de Garantía de Calidad. Además participan a nivel personal aportando información o sugerencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Equipo de Dirección:</u> Además de su participación en CGC, Junta de Facultad y Consejo de Gobierno, mediante sus propias reuniones, informes o comunicados. 		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO.	RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	
No se considera necesario	Anualmente el/la Coordinador/a de Calidad recoge información acerca del proceso y se la facilita a la CGC para analizar la validez de la información transmitida, así como de los canales utilizados.	
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA. TOMA DE DECISIONES		
A partir del análisis de la validez de la información así como los canales utilizados, la CGC propone acciones de mejora para aplicar en la siguiente anualidad, atendiendo al PM01.		
RENDICIÓN DE CUENTAS		
De los resultados del presente procedimiento, la CGC informará de forma anual a la Junta de Centro Además se informa a los diferentes grupos de interés por los mecanismos considerados		