

Directriz 0: Política y objetivos de calidad
P0.2. Proceso para la gestión de documentos y evidencias

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA		RECTORADO
01	18/07/2012	Descripción y codificación de procedimientos. Incorporar cuadro resumen de aprobación. Especificar mecanismos de rendición de cuentas.	UTC	UTC.	RECTORADO
02	13/05/2014	Se elimina el Anexo 2-Formato de portada del documento relativo a los procesos, y se sustituye por Modelo para la elaboración de procesos/protocolos	María Bergaz (UTC)	Carmen Lanchares (UTC)	RECTORADO

1. Objeto

2. Alcance

3. Referencias / Normativas

4. Desarrollo

5. Seguimiento y medición

6. Archivo

7. Responsabilidades

8. Rendición de cuentas

ANEXOS:

MPSGIC-P0.2-Anexo1: Índice de procesos del SGIC.

MPSGIC-P0.2-Anexo2: Modelo para la elaboración de procesos/protocolos

MPSGIC-P0.2-Anexo3: Formato de ficha para el cálculo de indicadores.



1. OBJETO

Elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Garantía Interna de Calidad implantado en la Universidad Antonio de Nebrija; asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos y que éstos permanecen fácilmente identificables y disponibles en los puntos de uso, y prevenir el uso no intencionado de documentación obsoleta. Asimismo, define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todos los documentos que integran el SGIC implantado en la Universidad Antonio de Nebrija. También es de aplicación a todas las evidencias o registros asociados al SGIC.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Programa AUDIT.
RD 1393/2007.
RD 861/2010.

4. DESARROLLO

4.1 Generalidades

Cualquier documento del SGIC implantado en la Universidad Antonio de Nebrija entrará en vigor en el momento de su aprobación definitiva por el Rectorado u órgano competente, no considerándose válido ningún documento hasta que el aprobado no haya sido firmado y fechado.

Cada vez que un documento sea modificado se le asignará un nuevo estado de versión y en la portada de cada documento se indicará el motivo de la modificación. Al primer documento elaborado se le asigna la versión "00".

Así mismo, se incluirá en cada proceso información acerca del Departamento o Unidad responsable de su elaboración, revisión y aprobación.

Los documentos del SGIC pueden describirse como procesos y como procedimientos. Los procesos definen el desarrollo de una determinada labor y los procedimientos detallan determinadas variantes o aspectos concretos referidos a un proceso.

Los procesos y procedimientos que describan el quehacer de la Universidad, que estén vinculados a la implantación y calidad de los títulos oficiales y, por tanto, que proporcionen información (indicadores) que favorezcan el análisis y mejora de los títulos, deben incorporarse al SGIC y adaptarse a los criterios incluidos en el presente proceso.

Aquellos otros documentos que proporcionen información concreta de un servicio o departamento y, por tanto, que no afecten al control de calidad de los títulos, no formarán parte del SGIC y no recibirán el nombre de proceso ni de procedimiento, con la finalidad de evitar disfunciones en la implantación, desarrollo y evaluación del SGIC y de las titulaciones de la Universidad Antonio de Nebrija.

4.2 Codificación

Los **procesos** se codificarán como **PX.YY**

P= Proceso

X= Directriz del programa AUDIT

0. Política y objetivos de calidad

1. Garantía de la calidad de los programas formativos
2. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia
4. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios
5. Análisis y utilización de los resultados
6. Publicación de información sobre las titulaciones a los grupos de interés

YY= Ordinal simple; identifica el proceso al que se hace referencia (del 1 al 99)

Los procedimientos se codificarán como **PX.YY.a**

<Código del proceso al que pertenece>.a

a= alfabeto; identifica el procedimiento al que se hace referencia (de la a a la z)

Los **indicadores** asociados a procesos se codificarán como **INZZ-PX.YY**

IN= Indicador

ZZ= Ordinal simple; indica el número de orden del indicador (del 1 al 99)

PX.YY= Código del proceso del que emana

Los **indicadores** asociados a procedimientos se codificarán como **INZZ-PX.YY.a**

IN= Indicador

ZZ= Ordinal simple; indica el número de orden del indicador (del 1 al 99)

<Código del proceso al que pertenece>.a

a= alfabeto; identifica el procedimiento al que se hace referencia (de la a a la z)

Las **evidencias** asociadas a procesos se codificarán como **EZZ-AA/AA-PX.YY**

E= Evidencia

ZZ= Ordinal simple; indica el número de evidencia (del 1 al 99)

AA/AA = Indica el curso académico en que se genera

PX.YY= Código del proceso del que emana

Las **evidencias** asociadas a procedimientos se codificarán como **EZZ-AA/AA-PX.YY.a**

E= Evidencia

ZZ= Ordinal simple; indica el número de evidencia (del 1 al 99)

AA/AA = Indica el curso académico en que se genera

<Código del proceso al que pertenece>.a

a= alfabeto; identifica el procedimiento al que se hace referencia (de la a a la z)

Ejemplos de codificación:

Documento	Código	Significado
Proceso	P2.3	Tercer proceso de la directriz 2 de AUDIT
Procedimiento	P2.3.a	Primer procedimiento vinculado al proceso 3 de la directriz 2
Indicador Proceso	IN2-P1.1	Segundo indicador del proceso P1.1
Indicador Procedimiento	IN2-P1.1.a	Segundo indicador del procedimiento P1.1.a
Evidencia Proceso	E14-09/10-P3.4	Evidencia número 14 del proceso P3.4 generada en el curso 2009/2011
Evidencia Procedimiento	E14-09/10-P3.4.a	Evidencia número 14 del procedimiento P3.4.a generada en el curso 2009/2011

4.3 Estructura de los documentos relativos a los procesos

Los procesos y procedimientos se identifican y clasifican en el índice que se recoge en el MSGIC y en el Anexo1 del presente proceso. Además, se incluyen los formatos correspondientes a los documentos marco del SGIC de la Universidad Antonio de Nebrija. Cuando sean modificados se

cambiará el número de versión y la aprobación como se indica en el apartado 4.1 del presente proceso, incluyendo el motivo de la modificación.

Para la elaboración de los procesos y los procedimientos se adoptará la siguiente estructura:

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

Alcance: se indica cuándo, dónde y/o el grupo de interés al que se ha de aplicar el documento.

Referencias / Normativas: se relacionan las normas e instrucciones aplicables que regulen lo indicado en el proceso o procedimiento.

Desarrollo: se describe de forma clara y concisa las actividades que contempla el documento.

Seguimiento y medición: se enumeran los indicadores que se consideren oportunos para el seguimiento y valoración de los resultados del proceso o del procedimiento.

Archivo: se identifican las evidencias o registros que genere la ejecución del proceso o del procedimiento.

Responsabilidades: se indican las responsabilidades asignadas a cada uno de los participantes del proceso o del procedimiento.

Rendición de cuentas: se indica 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 proceso o del procedimiento.

Anexos: cualquier documento adicional para la puesta en práctica del proceso o del procedimiento.

En el Anexo 2 del presente proceso se encuentra el modelo para la elaboración de los procesos y procedimientos, que amplía la información de este punto.

4.4 Estructura de los indicadores

Los indicadores se describen utilizando la ficha de indicadores (MPSGIC-P0.2-Anexo3) en la que se incluyen sus elementos principales. Todos los indicadores aparecen en el MPSGIC-Anexo1, asociados a los procesos y a los procedimientos en los que se utilizan. Asimismo, en el MPSGIC-Anexo2 se incluyen las fichas cumplimentadas de todos los indicadores utilizados en el SGIC de la Universidad Antonio de Nebrija.

4.5 Cumplimentación, cuidado y mantenimiento de las evidencias

En el listado de evidencias del SGIC (MPSGIC-Anexo3) se identifica el contenido de cada evidencia así como los responsables de su elaboración, custodia y mantenimiento. Tanto en el caso de evidencias recogidas en papel como en el de aquéllas conservadas en soporte informático, las condiciones de archivo serán tales que minimice el riesgo de pérdida o daño por accidente, condiciones ambientales, etc.

Las evidencias se archivarán de forma que se facilite el acceso a las mismas. Deberán mantenerse archivadas al menos hasta la siguiente visita de certificación del SGIC o de acreditación de titulaciones, excepto que se indique expresamente lo contrario. Aquellas evidencias que se encuentren sujetas a legislación específica deberán conservarse durante el tiempo que ésta señale.

4.6 Difusión

En la página web de la Universidad se expondrá la versión actualizada de los documentos que integran el SGIC.

Asimismo, los Centros o Facultades enviarán una copia actualizada a la Unidad Técnica de Calidad en el caso de producirse alguna modificación en los documentos.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

No se considera necesario establecer indicadores en este proceso. Los propios documentos y el listado actualizado de los mismos es evidencia para el seguimiento y constancia de la mejora continua.

6. ARCHIVO

Identificación del riesgo	Responsable de custodia
Originales de todos los documentos del SGIC	Unidad Técnica de Calidad
Listado de evidencias del SGIC	Unidad Técnica de Calidad
Listado de indicadores del SGIC	Unidad Técnica de Calidad

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la Agencia de Calidad encargada del Seguimiento y Acreditación de los títulos.

7. RESPONSABILIDADES

Unidad Técnica de Calidad (UTC): Elabora documentos marco para todos los procesos del SGIC, que deberán ser revisados y aprobados por Rectorado.

Coordinador de Calidad: Elabora y mantiene actualizados todos los listados y documentos en vigor del SGIC, y envía las actualizaciones a la UTC.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Coordinación de las CGC informará a los Coordinadores de Calidad del estado de los documentos y evidencias, así como de las modificaciones que se produzcan en los documentos del SGIC. De este modo, los CC podrán mantener informados a las respectivas CGC.

Así mismo, los CC informarán en la Comisión de Coordinación de los cambios producidos a nivel de Centro.

La Unidad Técnica de Calidad debe asegurarse de la correcta difusión de los documentos del Sistema.

MPSGIC-P0.2-Anexo 1: Índice de procesos del SGIC

Directriz 0 – Política y objetivos de calidad

- P0.1 Proceso para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad.
- P0.2 Proceso para la gestión de los documentos y evidencias.

Directriz 1 – Garantía de calidad de los programas formativos

- P1.1 Proceso para la creación y reformas de títulos.
 - P1.1a Procedimiento para la presentación de titulaciones para su aprobación en Consejo de Gobierno de Rectorado
 - P1.1 b Procedimiento para la presentación de solicitudes de Verificación de Títulos Oficiales
- P1.2 Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos.
 - P1.2.a Procedimiento para el Seguimiento y Acreditación de Títulos Oficiales
- P1.3 Proceso para la extinción del título.

Directriz 2 – Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

- P2.1 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.
- P2.2 Proceso de orientación al estudiante.
- P2.3 Proceso de desarrollo de la enseñanza.
- P2.4 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados (outgoing).
- P2.5 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos (incoming).
- P2.6 Proceso de gestión y revisión de la orientación profesional.
- P2.7 Proceso de gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios.
- P2.8 Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- P2.9 Proceso de inserción laboral.

Directriz 3 – Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia

- P3.1 Proceso de definición de la política de personal académico y de administración y servicios.
- P3.2 Proceso de selección e incorporación de personal académico.
- P3.3 Proceso de selección e incorporación del personal de administración y servicios.
- P3.4 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico.
- P3.5 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicios.
- P3.6 Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios.

Directriz 4 – Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios

- P4.1 Proceso para la gestión de los recursos materiales y servicios

Directriz 5 – Análisis y utilización de los resultados

- P5.1 Proceso para la medición de resultados.
- P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua.

Directriz 6 – Publicación de información sobre las titulaciones a los grupos de interés

- P6.1 Proceso de información pública.



MPSGIC-P0.2-Anexo 2: Modelo para la elaboración de procesos/protocolos

Directriz XX:
PXXX:

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación

Cada vez que un documento sea modificado se le asignará un nuevo estado de versión y en la portada de cada documento se indicará el motivo de la modificación. Al primer documento elaborado se le asigna la versión "00".

Así mismo, se incluirá en cada proceso información acerca del Departamento o Unidad responsable de su elaboración, revisión y aprobación, en la portada del documento.

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Referencias / Normativas**
- 4. Desarrollo**
- 5. Seguimiento y medición**
- 6. Archivo**
- 7. Responsabilidades**
- 8. Rendición de cuentas**

ANEXOS:

1. OBJETO

Describir los propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento. Debe ser claro y concreto, sin extenderse demasiado.

Los documentos del SGIC pueden describirse como procesos y como procedimientos. Los procesos definen el desarrollo de una determinada labor y los procedimientos detallan determinadas variantes o aspectos concretos referidos a un proceso.

Aquellos otros documentos que proporcionen información concreta de un servicio o departamento y, por tanto, que no afecten al control de calidad de los títulos, no formarán parte del SGIC y no recibirán el nombre de proceso ni de procedimiento, con la finalidad de evitar disfunciones en la implantación, desarrollo y evaluación del SGIC y de las titulaciones de la Universidad Antonio de Nebrija.

2. ALCANCE

Indicar cuándo, dónde y/o el grupo de interés al que se ha de aplicar el documento: si el proceso afecta a toda la Universidad, a los Centros Propios o Adscritos, a una Facultad o Departamento determinado.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Determina la legislación o normativa interna que establece el marco del proceso.

4. DESARROLLO

Detallar las distintas fases y actividades que intervienen en el desarrollo del proceso con claridad y exactitud. Evitar ambigüedades o describir actividades incompletas. Cerrar el ciclo de todo lo que se plantea.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Enumerar los indicadores que se consideren oportunos para el seguimiento y valoración de los resultados del proceso o del procedimiento, con la finalidad de asegurar la mejora del proceso.

Nota: Ver P0.2.: Proceso para la gestión de documentos y evidencias. Epígrafe 4.12. Codificación, para nombrar los indicadores que se incluyan.

6. ARCHIVO

Identificación del registro	Responsable de custodia

Determinar que archivo generará el proceso y quién será el responsable de su custodia. También se incluirán las evidencias que pueda genera el proceso y que sean de interés para su evaluación por parte de las comisiones de garantía de calidad.

Nota: Ver P0.2.: Proceso para la gestión de documentos y evidencias. Epígrafe 4.12. Codificación, para nombrar las evidencias que se incluyan.

7. RESPONSABILIDADES

Determinar quiénes intervienen en el proceso, según lo descrito en el punto *4.Desarrollo*, y cuál es su responsabilidad concreta.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

Manera en que se van a justificar o explicar los resultados obtenidos a través del proceso. Debe hacerse mención explícita a cómo se difundirá el proceso y sus resultados.

ANEXOS

Únicamente se incluir los anexos de aquellos documentos que sean útiles para la utilización de un tercero: plantillas de impresos o solicitudes, flujogramas, organigramas o cualquier otro elemento relevante para el correcto desarrollo del proceso y que no corra el riesgo de quedar rápidamente desactualizado.

Si alguno de los documentos incluido en el anexo cambia, se debe modificar, aprobar y comunicar el proceso según lo descrito en rendición de cuentas o, con carácter general, en el proceso 6.1 de información pública.

Para determinar en qué directriz se debe incluir el proceso o procedimiento descrito, consultar el índice del manual de procesos o a la Unidad Técnica de Calidad.

Para la elaboración de un proceso o procedimiento es conveniente consultar el P0.2.: Proceso para la gestión de documentos y evidencias.

Para resolver esta o cualquier duda, contactar con utc@nebrija.es

Directriz 0 – Política y objetivos de calidad

- P0.1 Proceso para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad.
- P0.2 Proceso para la gestión de los documentos y evidencias.

Directriz 1 – Garantía de calidad de los programas formativos

- P1.1 Proceso para la creación y modificación de títulos.
 - P1.1a Procedimiento para la presentación de titulaciones para su aprobación en Consejo de Gobierno de Rectorado
 - P1.1 b Procedimiento para la presentación de solicitudes de Verificación de Títulos Oficiales
- P1.2 Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos.
- P1.3 Proceso para la extinción del título.

Directriz 2 – Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

- P2.1 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.
- P2.2 Proceso de orientación al estudiante.
- P2.3 Proceso de desarrollo de la enseñanza.
- P2.4 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados (outgoing).
- P2.5 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos (incoming).
- P2.6 Proceso de gestión y revisión de la orientación profesional.
- P2.7 Proceso de gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios.
- P2.8 Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- P2.9 Proceso de inserción laboral.

Directriz 3 – Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia



- P3.1 Proceso de definición de la política de personal académico y de administración y servicios.
- P3.2 Proceso de selección e incorporación de personal académico.
- P3.3 Proceso de selección e incorporación del personal de administración y servicios.
- P3.4 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico.
- P3.5 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicios.
- P3.6 Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios.

Directriz 4 – Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios

- P4.1 Proceso para la gestión de los recursos materiales y los servicios

Directriz 5 – Análisis y utilización de los resultados

- P5.1 Proceso para la medición de resultados.
- P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua.

Directriz 6 – Publicación de información sobre las titulaciones a los grupos de interés

- P6.1 Proceso de información pública.

ANEXOS

- MPSGIC-Anexo 1: Listado de indicadores.
- MPSGIC-Anexo 2: Fichas de indicadores.
- MPSGIC-Anexo 3: Listado de evidencias.
- MPSGIC-Anexo 4: Listado de Anexos en los procesos.



MPSGIC-P0.2-Anexo 3: Formato de ficha para el cálculo de indicadores

Indicador: Nombre /Código
Definición:
Cálculo:
Periodicidad:
Responsable cálculo:
Procesos asociados:
Observaciones: