



PA 01 PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL SGIC

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Seguimiento y medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de flujo

ANEXOS

Anexo 1: listado de procesos del SGIC

Anexo 2: formato de portada del documento de un proceso

Anexo 3: formato del listado de valores de indicadores

Anexo 4: formato de ficha para cálculo de un indicador

Anexo 5: tabla de símbolos utilizados para hacer el diagrama de flujo de un proceso

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Director UTC	Decano / Vicerrector de Calidad	Consejo de Gobierno
Fecha: 11/01/2011	Fecha:18/01/2011	Fecha: 18/01/2011

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo modificación
00	15/10/2009	Edición inicial
01	10/03/2010	Revisión Vic. Calidad
02	10/06/2010	Revisión Vic. Calidad
03	18/01/2011	Informe AQU
04	16/09/2019	Actualización del proceso e indicadores.



1. OBJETO

Este proceso tiene por objeto establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar los procesos que conforman el Sistema de Garantía Interna de Calidad (en adelante SGIC) y la documentación que el mismo genera en la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante UAO CEU), así como asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos y que éstos permanecen legibles, fácilmente identificables y disponibles en los puntos de uso a los diferentes grupos de interés.

Así mismo, este proceso define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros que emanan de la aplicación del SGIC.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todos los documentos que integran el SGIC de la UAO CEU, incluyendo las evidencias o registros asociados al SGIC.

2.1 Grupos de interés

Grupos de interés	Cauces de participación
Consejo de Gobierno	Como responsable último de Gobierno de la Universidad, es receptor de la información acerca de este proceso. Rinde cuentas al Patronato de la Universidad y a la sociedad mediante la Memoria Académica Anual.
PDI, PAS y estudiantes	Participan representados en los diferentes órganos colegiados de gobierno de la UAO CEU y acceden a la información pública en la web. Opinan y dan sugerencias a través de la web. Hacen propuestas que presentan en Junta de Facultad, Comisión Interna de Calidad, Consejo de Departamento, Comisión de Igualdad, Consejo de Estudiantes, etc.
Empleadores y sociedad en general	Participan en el Consejo Asesor y el Consejo Académico de la UAO CEU y acceden a la información pública en la web.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión documental del SGIC son:

- **MEC-02** Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Universidades (LOMLOU).
- **MEC-23** Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- **MEC-24** Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- Programa AUDIT (ANECA, AQU y ACSUG).
- Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG, 2015).
- Guía para la certificación de la implantación de sistemas de garantía interna de calidad (SGIC), elaborada por la agencia de calidad AQU Catalunya.
- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UAO CEU (MSGIC), también llamado Manual de Calidad de la UAO CEU.
- Manual de Procesos del SGIC de la UAO CEU (MPSGIC).



4. DEFINICIONES

Evidencia o registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

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

Manual de Calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Manual de Procesos: está constituido por los documentos de los procesos del SGIC.

Proceso: conjunto de acciones o actividades que tienen un orden o secuencia determinados y donde se ha definido una situación inicial de partida y la situación o estado final que se pretende llegar.

5. DESARROLLO

5.1 Generalidades

Cualquier documento del SGIC de la UAO CEU entrará en vigor en el momento de su aprobación definitiva por el órgano competente.

Cada vez que un documento sea modificado se le asignará un nuevo estado de revisión. Al primer documento elaborado se le asigna la edición "00".

5.2 Documentación del SGIC

La documentación directamente asociada al SGIC de la UAO CEU está constituida por:

- el Manual de Calidad (MSGIC), estructurado en tres capítulos iniciales que sirven de introducción a la definición del SGIC de la UAO CEU y que se desarrolla posteriormente en los capítulos 4 a 10, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT,
- el Manual de Procesos del SGIC (MPSGIC), que explica cómo se organiza la propia Universidad para el cumplimiento de las directrices del programa AUDIT,
- la documentación asociada (*inputs*) y generada (*outputs* o evidencias) en cada proceso,
- los indicadores asociados a cada proceso.

Para la gestión centralizada de la documentación asociada al SGIC, **se debe desarrollar una aplicación informática específica que la soporte**. Inicialmente se empleará un sistema de carpetas compartidas en red para recoger las evidencias que emanan de la aplicación del SGIC.

La documentación del SGIC incluye además los siguientes listados:

- listado de indicadores del SGIC,
- listado de evidencias del SGIC,
- listado de abreviaturas y acrónimos,
- glosario de términos.

En el listado de evidencias del SGIC, se identifica el contenido de cada evidencia, así como los responsables de su elaboración, recopilación y archivo. Las **evidencias** se archivarán de forma que se facilite el acceso a ellas y deberán mantenerse archivadas al menos hasta la siguiente visita de certificación de la implantación del SGIC. Aquellas evidencias que se encuentren sujetas a legislación específica deben conservarse durante el tiempo que ésta señale.

En la página web de la Universidad se expondrá la versión actualizada de todos los documentos del SGIC. Cuando un documento deje de estar en vigor, el responsable de la unidad operativa que gestiona el proceso, lo comunicará a la UTC que guardará una copia en soporte informático al menos hasta la siguiente visita de certificación de la implantación del SGIC.



El acceso a los archivos estará limitado a los órganos y/o personas que se indican a continuación:

- miembros del Patronato,
- miembros del Consejo de Gobierno,
- directores de Departamento,
- director del Área de Personas.
- miembros de la Unidad Técnica de Calidad (en adelante UTC),
- responsables de la custodia explicitados documentalmente.

5.3 Documentación de procesos

Para documentar los diferentes mecanismos o procesos necesarios que garantizan la calidad de la formación universitaria, se cuenta con un Manual de Procesos del SGIC (MPSGIC) en el que se considera, para cada uno de los procesos, una descripción de los siguientes aspectos (según ejemplo ofrecido por el presente proceso y formato de portada en el anexo 2):

- código, versión y fecha,
- denominación,
- descripción: objeto, alcance, grupos de interés, desarrollo y seguimiento,
- responsabilidades (se ha de indicar siempre la persona responsable última de un proceso),
- normativa,
- documentos asociados y aplicaciones o bases de datos,
- indicadores para el seguimiento y medición de los resultados,
- diagrama de flujo,
- anexos (en su caso).

Inicialmente los procesos incluidos en el Manual de Procesos figuran con la versión "00". En el momento en que se incluya algún cambio, se dejará constancia en el número de versión. De las revisiones anteriores queda una copia guardada ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informará a la UTC que deberá disponer de una copia actualizada del Manual de Procesos.

5.4 Codificación

Los **procesos** se codificarán como P*ZZ, donde:

P* = PE, PC o PA según el proceso sea estratégico, clave o de apoyo, respectivamente

ZZ = Ordinal simple que identifica el proceso concreto al que se hace referencia (del 01 al 99)

Los **indicadores** se codificarán como INYY-P*ZZ, donde:

IN = Indicador

YY = Ordinal simple que señala el número de indicador (del 01 al 99)

P*ZZ = Código del proceso del que emana el indicador

Las **evidencias** se codificarán como EYY.AA-P*ZZ, donde:

E = Evidencia

YY = Ordinal simple que señala el número de evidencia (del 01 al 99)

AA = Dos últimos dígitos del año en el que se genera la evidencia (del 00 al 99)

P*ZZ = Código del proceso del que emana la evidencia

Ejemplo de codificación:

Tipo	Código	Significado
Proceso	PC02	Proceso clave 02
Indicador	IN07-PC02	Indicador séptimo del proceso PC02
Evidencia	E03.19-PC02	Evidencia tercera del proceso PC02, generada en el año 2019



5.5 Formatos

Los formatos deberán contener la información que se espera de los mismos, como se referencia en los documentos de los que emanan. En los anexos 2, 3 y 4 de este proceso se detallan los formatos que se utilizarán en algunos documentos relativos al SGIC.

5.6 Responsable de un proceso

El Consejo de Gobierno asigna a cada proceso nuevo del Manual de Procesos (MPSGIC) una persona responsable última del proceso (generalmente es un miembro del mismo Consejo). La responsabilidad de supervisar la elaboración, seguimiento, revisión y mejora e implantación de un proceso recae en la persona responsable del proceso, con el soporte técnico de la UTC en coordinación con el responsable de la unidad operativa que gestiona el proceso.

5.7 Elaboración, revisión y aprobación de un proceso

Para la elaboración de un proceso nuevo o la revisión de un proceso ya existente, la persona responsable de un proceso o la persona en quien delegue redactará un borrador de documento del proceso, con el soporte técnico de la UTC, que presentará a los involucrados en el mismo para que en un plazo puedan hacer los comentarios pertinentes. Después, esta persona enviará el borrador a la Comisión Permanente de Calidad (en adelante CPC) que decidirá si lo admite a trámite o bien se lo devuelve indicándole las mejoras necesarias que debe realizar.

Una vez admitido a trámite el borrador, la CPC decidirá también si es oportuno enviarlo ya para su aprobación en Consejo de Gobierno o bien se espera a que lo examine la Comisión Interna de Calidad (en adelante CIC), y el director o directora de la UTC lo incluirá en el borrador de memoria anual de revisión del SGIC (véase PE 04 Proceso de revisión y mejora del SGIC).

En caso de que el borrador de documento del proceso sea aprobado en Consejo de Gobierno, la UTC actualizará el Manual de Procesos del SGIC y difundirá esta actualización en la página web de la UAO CEU.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La UTC realiza el seguimiento, medición y mejora continua del proceso. Cada año se hará un seguimiento por parte de la UTC de los siguientes indicadores que afectan a este proceso:

- **IN01-PA01** Número de procesos revisados del SGIC aprobados en Consejo de Gobierno
- **IN02-PA01** Número de procesos nuevos del SGIC aprobados en Consejo de Gobierno
- **IN03-PA01** Número de procesos revisados del SGIC admitidos a trámite por la CPC habiendo decidido esperar a que lo examine la CIC
- **IN04-PA01** Número de procesos nuevos del SGIC admitidos a trámite por la CPC habiendo decidido esperar a que lo examine la CIC

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Responsable de la custodia
Actas de CPC	Director o directora de la UTC
Actas de Consejo de Gobierno	Secretario o secretaria general
Documentos del SGIC	Director o directora de la UTC
Evidencias que emanan de la implementación de los procesos del SGIC	Se indica en cada proceso
Manual de Calidad (MSGIC)	Director o directora de la UTC
Manual de Procesos (MPSGIC)	Director o directora de la UTC



El soporte de archivo será en papel o informático, y se conservará hasta la siguiente certificación o evaluación de ANECA o AQU Catalunya.

8. RESPONSABILIDADES

Comisión Permanente de Calidad (CPC): decide admitir a trámite, si procede, el borrador del documento de un proceso revisado o nuevo del SGIC, y si lo eleva ya al Consejo de Gobierno o se espera a que lo examine la CIC.

Consejo de Gobierno: aprueba, si procede, la propuesta del documento de un proceso revisado o nuevo del SGIC que le presenta el vicerrector o la vicerrectora con competencias en materia de Calidad.

Unidad Técnica de Calidad (UTC): da soporte técnico a la persona responsable de un proceso. Actualiza el Manual Procesos y difunde la actualización en la página web de la UAO.

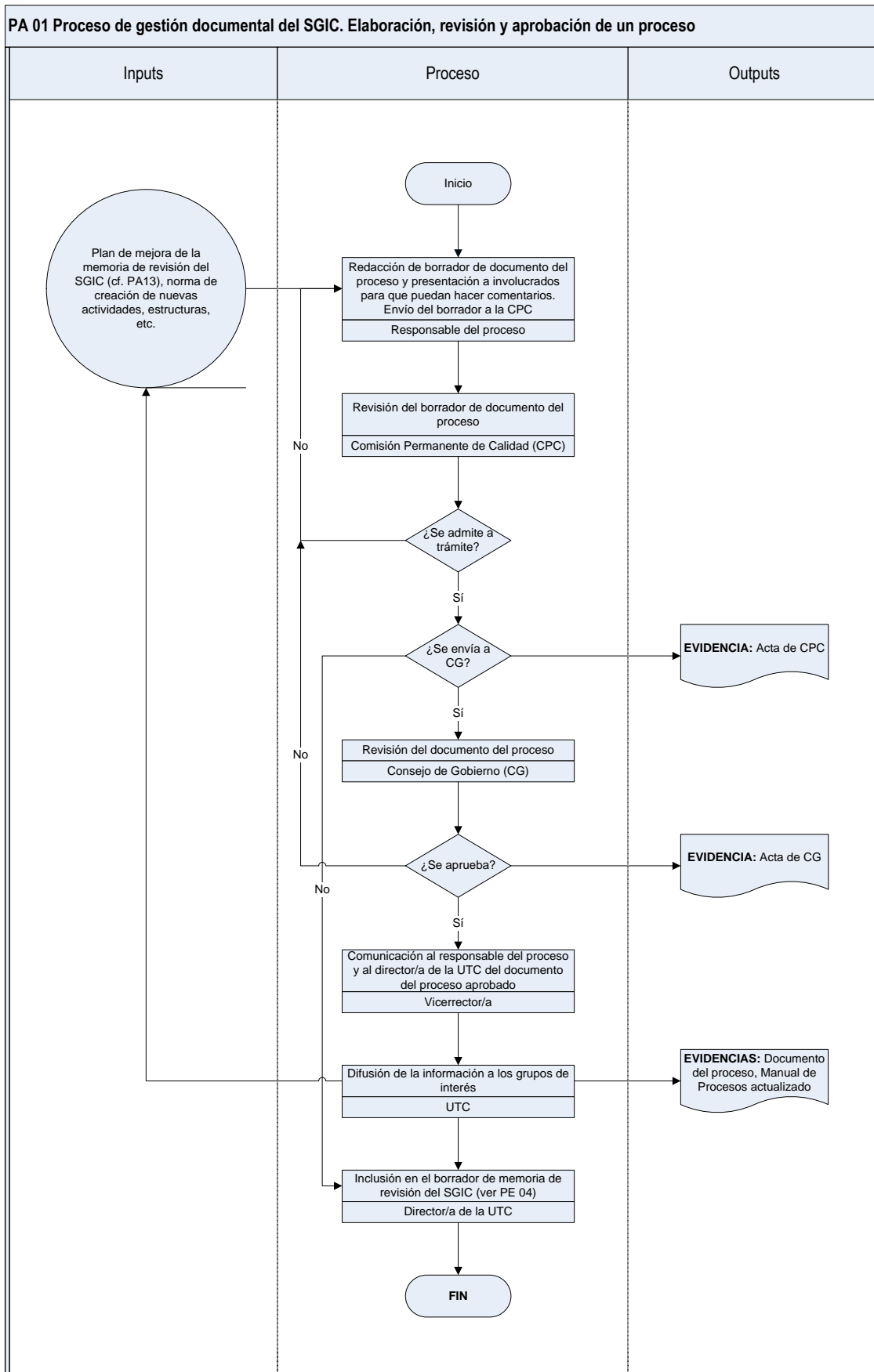
Vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Calidad: es la persona responsable última de este proceso. Preside la CPC. Presenta al Consejo de Gobierno la propuesta del documento de un proceso revisado o nuevo del SGIC admitido a trámite por la CPC habiendo decidido no esperar a que lo examine la CIC.

9. RENDICIÓN DE CUENTAS

Mediante la aplicación del Proceso de información pública y rendición de cuentas (PA10), los documentos de elaboración y revisión de los procesos del SGIC son dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso. La UTC difundirá la actualización del Manual de Procesos en la página web de la UAO CEU.



10. DIAGRAMA DE FLUJO



Anexo 1: listado de procesos del SGIC

Tipo de procesos	Nombre del proceso
Procesos Estratégicos (PE)	PE 01 Proceso para el establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad
	PE 02 Proceso para la definición de la política del PDI
	PE 03 Proceso para la definición de la política del PAS
	PE 04 Proceso de revisión y mejora del SGIC
Procesos Clave (PC)	PC 01 Proceso de diseño y aprobación de la oferta formativa
	PC 02 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes
	PC 03 Proceso de revisión y mejora de los programas formativos
	PC 04 Proceso de orientación y tutorización al estudiante
	PC 05 Proceso para la planificación y desarrollo de la enseñanza
	PC 06 Proceso de resultados del aprendizaje
	PC 07 Proceso de planificación de la movilidad
	PC 08 Proceso de gestión de la movilidad
	PC 09 Proceso de gestión y revisión de la orientación profesional
	PC 10 Proceso de gestión de las prácticas externas
	PC 11 Proceso de inserción laboral
	PC 12 Proceso para la eventual suspensión del título
	PC 13 Proceso de seguimiento de las titulaciones
	PC 14 Proceso de acreditación de las titulaciones
Procesos de Apoyo (PA)	PA 01 Proceso de gestión documental del SGIC
	PA 02 Proceso para la selección e incorporación del PDI
	PA 03 Proceso para la selección e incorporación del PAS
	PA 04 Proceso para la medida de satisfacción de los grupos de interés
	PA 05 Proceso para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
	PA 06 Proceso para la gestión de recursos materiales y servicios
	PA 07 Proceso para la formación, evaluación, promoción y reconocimiento del PDI
	PA 08 Proceso para la formación del PAS
	PA 09 Proceso para la gestión de convenios con organizaciones
	PA 10 Proceso de información pública y rendición de cuentas
	PA 11 Proceso de medición de los resultados
	PA 12 Proceso de análisis y mejora continua de los resultados



Anexo 2: formato de portada del documento de un proceso

CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Seguimiento y medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de flujo

ANEXOS

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo modificación



Anexo 3: formato del listado de valores de indicadores

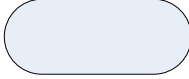


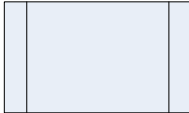

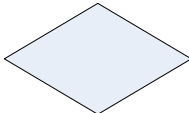
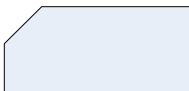

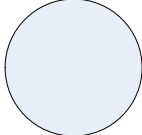
Código y nombre del indicador	Valor anterior (curso X-1)	Valor actual (curso X)	Objetivo



Anexo 4: formato de ficha para cálculo de un indicador

Código y nombre	
Definición	
Forma de cálculo	
Ejemplo de cálculo	
Fuente (unidad que aporta el indicador)	
Periodicidad, mes de recogida	
Accesible a	
Observaciones	

Anexo 5: tabla de símbolos utilizados para hacer el diagrama de flujo de un proceso

Símbolo	Significado
	Indica el inicio o fin del proceso
	Indica el sentido del flujo del proceso
	Etapa del proceso donde se desarrolla una actividad
	Proceso definido (ya codificado)
	Evidencia documental de la realización de una actividad: <i>output</i> o documentación generada por un proceso
	Decisión (sí o no)
	Conector con otra etapa del proceso
	Conector con otra página de la descripción del proceso
	Datos, documentos y elementos del entorno a considerar para el desarrollo de una actividad: <i>inputs</i> o entradas a un determinado proceso