



## Índice

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y Medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Flujograma

## ANEXOS:

F01- PA01. Listado de documentos del SGC

| Edición | Fecha    | Motivo de la modificación  |
|---------|----------|--|
| 00      | 03/12/09 | Edición Inicial  |
| 01      | 10/07/14 | Actualización del proceso, recogiendo la existencia de la herramienta ISOTools<br>Inclusión de la codificación de objetivos e indicadores específicos de Centro<br>Modificación del flujograma |

|  |   |   |
|--|---|---|
| Elaboración:<br><br>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro<br><br>Fecha: 22/05/14 | Revisión:<br><br>Servicio de Calidad,<br>Planificación Estratégica y<br>Responsabilidad Social<br><br>Fecha: 22/05/14 | Aprobación:<br><br>Junta de Centro<br><br>Fecha: 10/07/14 |
|--|---|---|



## 1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Garantía de la Calidad implantado en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga, 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 almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos del Sistema de Garantía de la Calidad implantado en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga.

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Programa AUDIT.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre (BOE 30 de octubre), por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Manual del Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga.

## 4. DEFINICIONES

- **Documento:** datos que poseen significado y su medio de soporte.
- **Manual de la calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Procedimiento:** forma especificada, documentada o no, para realizar una actividad o proceso.



- **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 la evolución de un proceso o de una actividad.
- **Formato:** documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.
- **Evidencia o registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Todo documento del Sistema de Garantía de la Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga, entrará en vigor en el momento de su aprobación por Junta de Centro.

Cuando un documento sea modificado se le asignará un nuevo estado de revisión y, en el caso de los procedimientos, se indicará en la portada del mismo el motivo de tal modificación. Al primer documento elaborado se le asigna la revisión “00”.

Los documentos del SGC se incluirán en la herramienta ISOTools, respetando la codificación que indica este proceso, así como la estructura de dicha herramienta informática.

### 5.1. Codificación

Los **procesos** se codificarán como PXZZ:

- **P** = Proceso
- **X** = E (estratégico), C (clave o principal), A (apoyo)
- **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 procede>
- **IN** = Indicador
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Los Centros, que por sus peculiaridades lo estimen conveniente, podrán definir **indicadores específicos** que sirvan para complementar la información proporcionada por los indicadores comunes (INZZ). Estos indicadores específicos se codificarán como:

- **INEZZ**-<código del proceso o subproceso del que procede>
- **INE** = Indicador específico
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Los **objetivos** se codificarán como:

- **OBZZ**-<Curso al que pertenece>
- **OB** = Objetivo
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Las **acciones de mejora** se codificarán como:

- **AMZZ**-<Curso al que pertenece>
- **AM** = Acción de Mejora
- **ZZ** = ordinal simple, indica el número de orden del documento (del 01 al 99)

Ejemplos de codificación:

| Documento        | Código       | Significado                                 |
|------------------|--------------|---|
| Procedimiento    | PE01         | Proceso Estratégico número 1                |
| Indicador        | IN02-PE01    | Indicador número 2 del proceso PE01         |
| Objetivo         | OB01-2011/12 | Objetivo número 1 del curso 2011/12         |
| Acción de mejora | AM05-2011/12 | Acción de mejora número 5 del curso 2011/12 |

## 5.2. 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 Manual del Sistema de Garantía de la Calidad (MSGC), donde se detalla la interacción entre ellos.



Para la elaboración de los correspondientes procedimientos se tomará como modelo el presente procedimiento. 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.
- **Alcance:** se indica cuándo y dónde se ha de aplicar el documento, es decir, el ámbito de aplicación.
- **Referencias/Normativa:** se relaciona la normativa aplicable que regula el procedimiento.
- **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 en la Norma ISO 9000: 2005 o por el Glosario incluido en el Documento 02 del Programa AUDIT (Directrices, definiciones y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria).
- **Desarrollo:** se describen las actividades que forman parte del procedimiento. Si se considera necesario se incluirá un flujograma como último apartado del documento.
- **Seguimiento y medición:** se incluirá el listado de indicadores que se consideran necesarios para el seguimiento y valoración de los resultados del proceso. En el MSGC se relacionarán, en el Anexo 2, las fichas de los indicadores del Sistema, así como su relación con los distintos procesos.
- **Archivo:** identifica las evidencias o registros que genere la ejecución del procedimiento.
- **Responsabilidades:** se muestran las responsabilidades de cada uno de los órganos participantes en el proceso.
- **Anexos:** se incluye cualquier documento adicional, que se considere necesario, para el desarrollo del procedimiento.



### **5.3. Estructura de los Indicadores**

Los indicadores (INZZ-PXZZ) se describen utilizando la ficha de indicadores, que recoge información sobre:

- Denominación del Indicador.
- Código del proceso al que afecta.
- Definición.
- Fórmula de cálculo.
- Fuente.
- Responsable.

### **5.4. Distribución**

La documentación del SGC se distribuirá entre los colectivos que determine la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro.

Cuando un documento deje de estar en vigor, el/la Coordinador/a de Calidad lo comunicará a todo el personal de la Comisión de Garantía de la Calidad y al Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social. Se guardará una copia al menos hasta la siguiente certificación o reconocimiento del Sistema.

### **5.5. Cumplimiento, cuidado y mantenimiento de las evidencias**

En cada documento, se incluye un listado de evidencias, identificando el contenido de cada una, así como, los responsables de su recopilación, cuidado y mantenimiento.

Tanto en el caso de evidencias recogidas en papel como en soporte informático, las condiciones de archivo serán tales que minimicen 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 SGC o de acreditación de la titulación, salvo excepciones así fijadas. Aquellas evidencias sujetas a legislación específica deberán conservarse durante el tiempo que ésta indique.



El acceso a los archivos estará limitado al/la Coordinador/a de Calidad del Centro y a las personas por él/ella autorizadas, a los responsables de su custodia y al propio Equipo Directivo del Centro.

La retirada de una evidencia de un archivo debe ser autorizada por el responsable de su custodia. En el lugar físico de situación del documento se dejará nota con el nombre de la persona que lo retira y la fecha.

## **6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

No se considera necesario establecer indicadores en este procedimiento.

Los propios documentos y el listado actualizado de los mismos es evidencia para el seguimiento y constancia de la mejora continua.

## **7. ARCHIVO**

| <b>Identificación del registro</b>       | <b>Soporte de archivo</b> | <b>Responsable custodia</b>         | <b>Tiempo de conservación</b> |
|--|---------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| Documentos del SGC                       | Papel o informático       | Coordinador/a de Calidad del Centro | Permanentemente actualizado   |
| Listado de documentos del SGC (F01-PA01) | Papel o informático       | Coordinador/a de Calidad del Centro | Permanentemente actualizado   |

## **8. RESPONSABILIDADES**

Desde el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social se dará apoyo técnico a la Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, elaborando los procesos generales de la Universidad y, asesorando en la elaboración de toda aquella documentación del Sistema que sea propia del Centro.

La Comisión de Garantía de la Calidad, revisará la documentación general, adaptándola, en su caso, a las peculiaridades de la Facultad. Por otro lado, elaborará aquella documentación propia del Centro.



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**PA01. GESTIÓN Y CONTROL  
DE LOS DOCUMENTOS Y  
REGISTROS**



Facultad de Ciencias  
Económicas y Empresariales  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

La documentación deberá ser elaborada por la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, posteriormente se enviará al Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, el cual la revisará y validará. Finalmente, la Junta de Centro será el órgano encargado de aprobar los documentos propios del Centro.

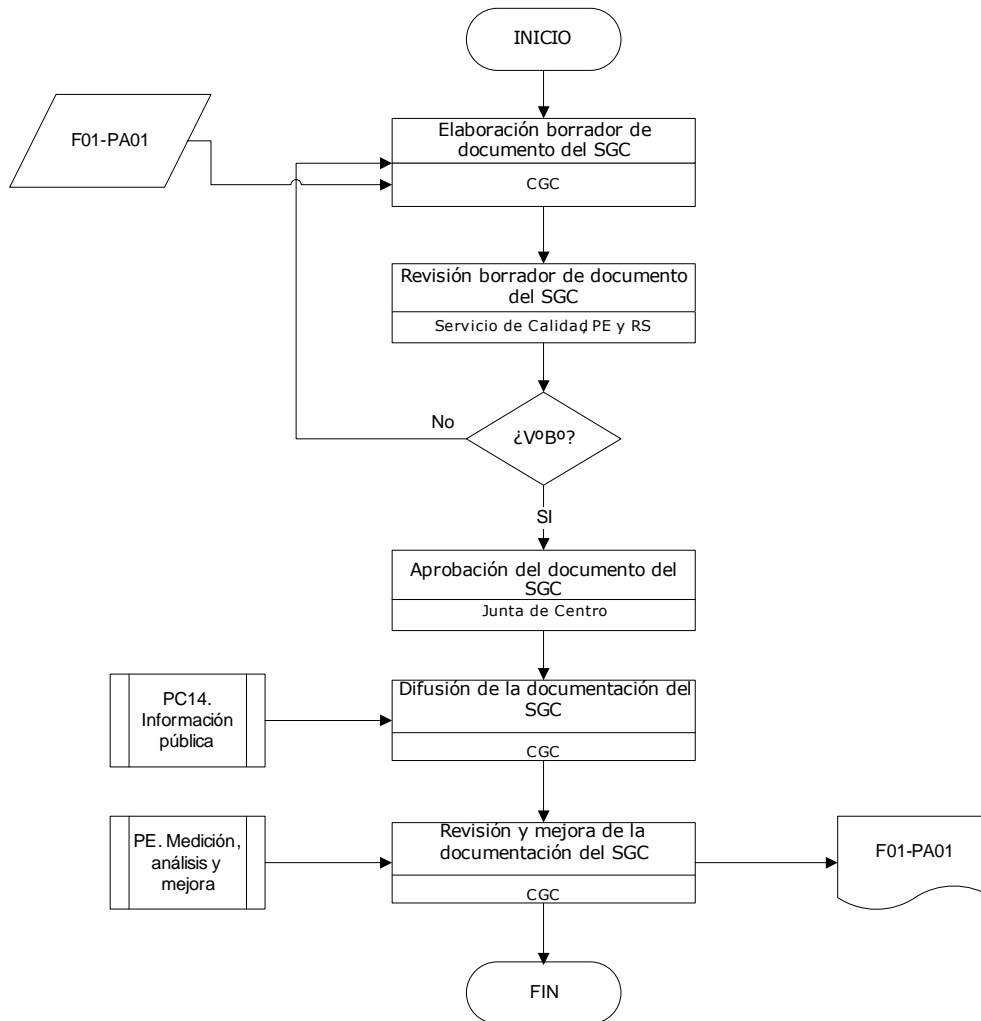
El/La Coordinador/a de Calidad del Centro es responsable de elaborar y mantener actualizado el Listado de Documentos del SGC (F01-PA01).





## 9. FLUJOGRAMA

### PA01. Gestión y control de los documentos y los registros



| Código            | Título  | Fecha 1ª edición | Edición en vigor | Fecha última edición |
|-------------------|---|------------------|------------------|----------------------|
| MSGC-Portada      | Portada del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad                        | 03/12/09         | 00               | 03/12/09             |
| MSGC-Índice       | Índice del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad                         | 03/12/09         | 00               | 03/12/09             |
| MSGC-Presentación | Presentación del Manual del Sistema de Garantía de la Calidad                   | 03/12/09         | 01               | 23/01/14             |
| MSGC-01           | El Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros de la Universidad de Málaga | 03/12/09         | 01               | 23/01/14             |
| MSGC-02           | Presentación del Centro   | 03/12/09         | 01               | 05/02/14             |
| MSGC-03           | Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía de la Calidad  | 03/12/09         | 01               | 23/01/14             |
| MSGC-04           | Política y objetivos de calidad   | 03/12/09         | 01               | 23/01/14             |
| MSGC-05           | Garantía de calidad de los programas formativos                                 | 03/12/09         | 01               | 23/01/14             |
| MSGC-06           | Orientación al aprendizaje  | 03/12/09         | 01               | 23/01/14             |
| MSGC-07           | Personal académico y de apoyo   | 03/12/09         | 01               | 23/01/14             |
| MSGC-08           | Recursos materiales y servicios   | 03/12/09         | 00               | 03/12/09             |
| MSGC-09           | Resultados de la formación  | 03/12/09         | 00               | 03/12/09             |
| MSGC-10           | Información pública   | 03/12/09         | 01               | 23/01/14             |
| F01-MSGC          | Mapa de procesos  | 03/12/09         | 01               | 05/02/14             |
| F02-MSGC          | Listado de indicadores  | 03/12/09         | 01               | 23/01/14             |
| F03-MSGC          | Fichas de Indicadores   | 03/12/09         | 02               | 17/02/15             |
| INZZ              | Ficha del Indicador   | 03/12/09         | 00               | 03/12/09             |
| PXZZ              | Ficha del Proceso   | 03/12/09         | 00               | 03/12/09             |
| MPSGC-Portada     | Portada del Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad      | 03/12/09         | 00               | 03/12/09             |
| MPSGC-Índice      | Índice del Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad       | 03/12/09         | 01               | 16/01/14             |
| PE01              | Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad                    | 03/12/09         | 01               | 05/02/14             |
| F01-PE01          | Política de Calidad   | 03/12/09         | 00               | 03/12/09             |
| F02-PE01          | Reglamento de la Comisión de Garantía de la Calidad                             | 09/03/09         | 01               | 23/03/17             |
| PE02              | Diseño de la oferta formativa de la Universidad                                 | 30/04/08         | 02               | 07/04/14             |

|          |   |          |    |          |
|----------|---|----------|----|----------|
| PE03     | Definición de la política de personal académico                     | 30/04/08 | 02 | 19/06/13 |
| F01-PE03 | Ejemplo de la Política de Personal Académico                        | 30/04/08 | 01 | 19/06/13 |
| PE04     | Definición de la política de personal de administración y servicios | 30/04/08 | 02 | 19/06/13 |
| F01-PE04 | Ejemplo de la Política de Personal de Administración y Servicios    | 30/04/08 | 01 | 19/06/13 |
| PE05     | Medición, análisis y mejora continua                                | 03/12/09 | 01 | 05/02/14 |
| PE06     | Responsabilidad Social  | 28/10/11 | 01 | 19/06/13 |
| PC01     | Diseño de la oferta formativa de los Centros                        | 03/12/09 | 01 | 05/02/14 |
| PC02     | Garantía de calidad de los programas formativos                     | 03/12/09 | 01 | 05/02/14 |
| PC03     | Selección, admisión y matriculación de estudiantes                  | 30/04/08 | 02 | 19/06/13 |
| PC04     | Definición de perfiles y captación de estudiantes                   | 03/12/09 | 01 | 05/02/14 |
| F01-PC04 | Perfiles profesionales  | 03/12/09 | 03 | 16/07/15 |
| PC05     | Orientación a los estudiantes                                       | 03/12/09 | 01 | 16/01/14 |
| PC06     | Planificación y desarrollo de la enseñanza                          | 03/12/09 | 01 | 05/02/14 |
| PC07     | Evaluación del aprendizaje  | 03/12/09 | 01 | 16/01/14 |
| PC08     | Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados      | 30/04/08 | 02 | 19/06/13 |
| F01-PC08 | Acuerdo académico   | 30/04/08 | 01 | 19/06/13 |
| F02-PC08 | Modificación del acuerdo académico                                  | 30/04/08 | 01 | 19/06/13 |
| F03-PC08 | Solicitud de reconocimiento de estudios                             | 30/04/08 | 01 | 19/06/13 |
| F04-PC08 | Acta de reconocimiento de estudios                                  | 30/04/08 | 01 | 19/06/13 |
| PC09     | Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos     | 30/04/08 | 02 | 19/06/13 |
| F01-PC09 | Acuerdo académico   | 30/04/08 | 01 | 19/06/13 |
| F02-PC09 | Modificación del acuerdo académico                                  | 30/04/08 | 01 | 19/06/13 |
| F03-PC09 | Solicitud de reconocimiento de estudios                             | 30/04/08 | 01 | 19/06/13 |
| F04-PC09 | Acta de reconocimiento de estudios                                  | 30/04/08 | 01 | 19/06/13 |
| PC10     | Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional        | 30/04/08 | 03 | 19/06/13 |
| PC11     | Gestión de las prácticas externas                                   | 03/12/09 | 01 | 05/02/14 |
| PC12     | Análisis y medición de los resultados de la formación               | 03/12/09 | 01 | 16/07/15 |

|          |  |          |    |          |
|----------|--|----------|----|----------|
| PC13     | Extinción del título   | 30/04/08 | 03 | 07/04/14 |
| PC14     | Información pública  | 03/12/09 | 01 | 10/07/14 |
| PA01     | Gestión y control de los documentos y los registros  | 03/12/09 | 01 | 10/07/14 |
| F01-PA01 | Listado de documentos del SGC  | 03/12/09 | 03 | 16/07/15 |
| PA02     | Gestión de expedientes y tramitación de títulos  | 30/04/08 | 02 | 19/06/13 |
| PA03     | Captación y selección del personal académico   | 30/04/08 | 02 | 19/06/13 |
| PA04     | Captación y selección del personal de administración y servicios   | 30/04/08 | 02 | 19/06/13 |
| PA05     | Evaluación, promoción, reconocimientos e incentivos del personal académico                               | 30/04/08 | 03 | 19/06/13 |
| PA06     | Evaluación, promoción, reconocimientos e incentivos del personal de administración y servicios           | 30/04/08 | 02 | 19/06/13 |
| PA07     | Formación del personal académico   | 30/04/08 | 03 | 19/06/13 |
| F01-PA07 | Datos identificativos del proyecto y de los participantes  | 30/04/08 | 03 | 19/06/13 |
| F02-PA07 | Presentación del proyecto (Guión)  | 30/04/08 | 03 | 19/06/13 |
| F03-PA07 | Solicitud de participación en el proyecto  | 30/04/08 | 03 | 19/06/13 |
| F04-PA07 | Solicitud de participación (Online)  | 30/04/08 | 03 | 19/06/13 |
| F05-PA07 | Formulario para presentación de ofertas  | 30/04/08 | 03 | 19/06/13 |
| F06-PA07 | Formulario para presentación de demandas   | 30/04/08 | 03 | 19/06/13 |
| PA08     | Formación del personal de administración y servicios   | 30/04/08 | 03 | 19/06/13 |
| F01-PA08 | Propuesta base de formación del PAS  | 30/04/08 | 00 | 30/04/08 |
| F02-PA08 | Enmiendas y sugerencias  | 30/04/08 | 00 | 30/04/08 |
| F03-PA08 | Petición/solicitud de formación  | 30/04/08 | 00 | 30/04/08 |
| F04-PA08 | Plan de formación del PAS  | 30/04/08 | 00 | 30/04/08 |
| F05-PA08 | Plan de difusión del Plan de formación del PAS   | 30/04/08 | 00 | 30/04/08 |
| F06-PA08 | Encuesta de detección de necesidades formativas  | 30/04/08 | 00 | 30/04/08 |
| F07-PA08 | Cuestionario inicial para los participantes en acción formativa dentro del Plan de Formación del PAS     | 30/04/08 | 00 | 30/04/08 |
| F08-PA08 | Encuesta de satisfacción para los participantes en acción formativa dentro del Plan de Formación del PAS | 30/04/08 | 00 | 30/04/08 |

|          |   |          |    |          |
|----------|---|----------|----|----------|
| F09-PA08 | Cuestionario para participantes en acción formativa dentro del Plan de Formación del PAS (Cuestionario a realizar al menos después de dos meses de la acción) | 30/04/08 | 00 | 30/04/08 |
| PA09     | Gestión de recursos materiales  | 03/12/09 | 01 | 05/02/14 |
| PA10     | Gestión de los servicios  | 03/12/09 | 02 | 10/07/14 |
| PA11     | Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones   | 28/10/11 | 01 | 19/06/13 |
| F01-PA11 | Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones  | 28/10/11 | 01 | 19/06/13 |
| F02-PA11 | Cartelería de quejas, sugerencias y felicitaciones  | 28/10/11 | 01 | 19/06/13 |
| PA12     | Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés   | 03/12/09 | 01 | 05/02/14 |

| Edición | Fecha    | Motivo de la modificación  |
|---------|----------|--|
| 00      | 03/12/09 | Edición Inicial  |
| 01      | 10/07/14 | Generación de nuevas ediciones de procesos específicos de Centro y actualización del estado de los procesos generales de Universidad |
| 02      | 17/02/15 | Generación de nueva edición del F03-MSGC   |
| 03      | 16/07/15 | Generación de nueva edición del PC12 y F01-PC04  |
| 04      | 23/03/17 | Generación de nueva edición del F02-PE01   |

|  |   |   |
|--|---|---|
| Elaboración:<br>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro<br><br>Fecha: 11/01/17 | Revisión:<br>Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social<br><br>Fecha: 13/01/17 | Aprobación:<br>Junta de Centro<br><br>Fecha: 23/03/17 |
|--|---|---|