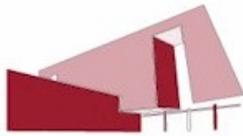


# PA02. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	2 de diciembre de 2009	Edición inicial
01	Junio de 2009	Primera revisión
02	Octubre de 2013	Segunda revisión
03	Marzo de 2015	Tercera revisión
04	Octubre de 2016	Cuarta revisión

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
Pablo Pérez	M <sup>a</sup> Dolores Borgoños	Comité de Mejora
La información sobre el firmante, la fecha de firma y el código de verificación del documento se encuentra disponible en los márgenes izquierdo e inferior.	La información sobre el firmante, la fecha de firma y el código de verificación del documento se encuentra disponible en los márgenes izquierdo e inferior.	<b>En la sesión de 28/02/2018. Véase el acta en</b> <a href="http://www.um.es/web/biblioteca/contenido/calidad/grupos-de-mejora-2018">http://www.um.es/web/biblioteca/contenido/calidad/grupos-de-mejora-2018</a>

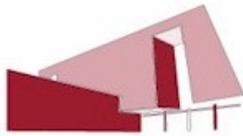


## ÍNDICE

<b>1. OBJETO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>3. RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....</b>	<b>4</b>
<b>6. DESARROLLO.....</b>	<b>4</b>
<b>6.1. Generalidades.....</b>	<b>4</b>
<b>6.3. Estructura de los documentos.....</b>	<b>7</b>
6.3.1 Estructura de los documentos relativos a los procesos y a los Manuales de Funcionamiento.....	7
6.3.2. Estructura de procedimiento o manual de funcionamiento.....	7
6.3.3. Estructura de los indicadores.....	8
<b>6.4. Distribución.....</b>	<b>8</b>
<b>7. DIAGRAMA DE FLUJO.....</b>	<b>10</b>
<b>8. INDICADORES.....</b>	<b>11</b>
<b>9. FORMATOS.....</b>	<b>11</b>
<b>10. REGISTROS.....</b>	<b>11</b>
<b>11. ANEXOS.....</b>	<b>12</b>

## 1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante SGC) implantado en el Área de Biblioteca Universitaria, 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 y se controla su distribución, así como se previene el uso no intencionado de documentación obsoleta.



## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento es de aplicación a toda la documentación del SGC implantado en Área de Biblioteca Universitaria, quedan por tanto expresamente incluidos dentro del campo de aplicación del presente procedimiento los:

- Procedimientos documentados de los procesos estratégicos, clave y de apoyo, los manuales de funcionamiento de unidades y proyectos y sus formatos asociados.
- Documentos relativos a los procesos que desarrolla el Área de Biblioteca Universitaria: fichas, diagramas de flujo e indicadores.
- Cualquier otro documento aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad.

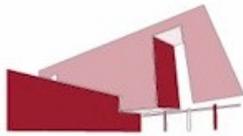
## 3. RESPONSABILIDADES

Responsable	Funciones
Personal de la Área de Biblioteca Universitaria	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar, de acuerdo con el Comité de Mejora, los procedimientos y otros documentos relativos a los procesos del SGC y sus formatos asociados. Cualquier persona o personas de la unidad directamente participantes en el proceso elaboran el procedimiento y otra persona o personas de la unidad directamente participantes lo revisan.</li></ul>
Comité de Mejora	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprobar los procedimientos del SGC de Área de Biblioteca Universitaria y sus formatos asociados para comprobar que se atienen a las normas de redacción de procedimientos especificadas en este procedimiento.</li><li>• Revisar todos los documentos del SGC de Área de Biblioteca Universitaria.</li><li>• Aprobar los documentos relativos al SGC del Área de Biblioteca Universitaria.</li></ul>

Además, el Comité de Mejora es responsable de elaborar y mantener actualizado el Listado de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (formato PA02-F05), en el que se identificará la revisión en vigor del Manual de la Calidad, y todos los demás documentos.

## 4. DEFINICIONES

1. **Documento:** Datos que poseen significado y su medio de soporte.



## **PA02. Procedimiento para el control de los documentos. 4ª revisión, octubre 2016**

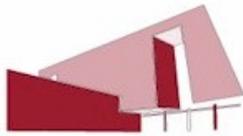
2. **Manual de la calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. Consta de los siguientes documentos: Política y Objetivos (misión, visión, valores y objetivos generales), alcance del SGC, los procedimientos documentados, y el mapa de procesos.
3. **Manual de funcionamiento:** Forma especificada y documentada de llevar a cabo las actividades de una unidad o proyecto.
4. **Procedimiento:** Forma especificada y documentada, de llevar a cabo una actividad o un proceso.
5. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
6. **Proceso estratégico:** Es aquel que mantiene y despliega las políticas y estrategias de la Unidad o Servicio. Proporciona directrices y límites de actuación, al resto de los procesos.
7. **Proceso clave:** Es aquel que justifica la existencia de la Unidad o Servicio. Está directamente ligado a los servicios que se prestan y orientado a los clientes/usuarios.
8. **Proceso de apoyo:** Es aquel que sirve de apoyo a los procesos clave y estratégicos, sin él no serían posibles.
9. **Indicador:** Dato o conjunto de datos, que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.
10. **Formato:** Documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.
11. **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

## **5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.**

- UNE EN ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- UNE-EN ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

## **6. DESARROLLO**

### **6.1. Generalidades**



---

**PA02. Procedimiento para el control de los documentos. 4ª revisión, octubre 2016**

Todos los documentos del SGC se escribirán usando el tipo de letra "Arial", excepto los que se documenten en html, que usarán los tipos de letra convencionales de la web del Área de Biblioteca.

Cualquier documento del SGC implantado en el Área de Biblioteca Universitaria entrará en vigor en el momento de su aprobación. Un documento está aprobado cuando el Comité de Mejora lo revisa y lo publica en la página web, incluyendo la fecha de aprobación y actualizando el resumen de revisiones.

Cada vez que un documento sea modificado se le asignará un nuevo estado de revisión y se indicará en la página web de entrada al mismo. Al primer documento elaborado se le asigna la revisión "00", y en modificaciones se asignará "Edición inicial". Para facilitar la identificación de los cambios en los documentos revisados, cada vez que se modifique un procedimiento, lo que se añada o cambie se sombrea en amarillo. Si el procedimiento se documenta en html, se resaltarán usando las posibilidades que el gestor de contenidos permita (actualmente Liferay). Cuando se va a revisar de nuevo el proceso, se quitan los sombreados y los nuevos cambios son los que se sombrea para que quede claro qué es lo que ha cambiado en la nueva versión.

Cuando una instrucción concreta sea modificada, se abrirá una nueva página con la instrucción actualizada sin que ello afecte al resto de procedimiento, por lo que no cambiará el resumen de revisiones ni dará lugar a una versión obsoleta. Cuando los cambios sean tan grandes que den lugar a una versión obsoleta, antes de publicar la nueva revisión se guardará una copia en formato pdf de la misma, que se archivará en el depósito digital Digital.UM, indicando en la portada que se trata de un documento obsoleto.

Toda la documentación del SGC implantado en el Área de Biblioteca Universitaria, será revisada y actualizada con una periodicidad máxima de 3 años.

## 6.2. Codificación

Los procesos se codificarán como sigue:

**PXZZ**

**P** = Proceso

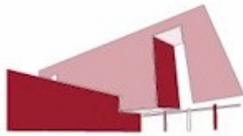
**X** = E (estratégico), C (clave), A (apoyo)

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

Los indicadores se codificarán como sigue:

Para indicadores de los procesos:

**PXZZ-INZ**



**PA02. Procedimiento para el control de los documentos. 4ª revisión, octubre 2016**

**PXZZ**= Código del proceso del que emana

**IN**= Indicador

**Z**= Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 1 al 9).

Para indicadores de la carta de servicios:

**CS-INZ**

**CS** es la abreviatura de Carta de Servicios

**IN**= Indicador

**Z**= Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 1 al 9).

Los formatos se codificarán como sigue:

<Código del documento del que emana>- FZZ

< > = Código del documento del que emana

F= Formato

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

Los Manuales de Funcionamiento se codificarán como sigue:

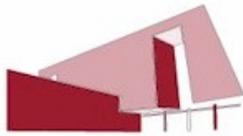
**MFZZ**

**MF** = Manual de Funcionamiento

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

Ejemplos de Codificación:

Documento	Código	Significado
Proceso	PC01	Proceso clave número 1.
Manual de Funcionamiento	MF01	Manual de Funcionamiento número 1
Indicador	PC01-IN1	Indicador número 1 del proceso clave PC01
Formato	PC01-F01	Formato número 1 del proceso clave PC01



### **6.3. Estructura de los documentos**

Los documentos del SGC del Área de Biblioteca Universitaria deberán presentarse de acuerdo con los formatos PA02-F01, PA02-F02 y PA02-F03, relacionados al final de este documento como anexos.

#### **6.3.1 Estructura de los documentos relativos a los procesos y a los Manuales de Funcionamiento.**

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el Área de Biblioteca Universitaria incluye los documentos necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, así como para describir la interacción entre ellos.

Los procesos se identifican y clasifican en el mapa de procesos de las actividades de la Biblioteca, donde se detallan también las interacciones entre ellos.

Para la elaboración de los correspondientes procedimientos o manuales de procedimiento se adoptará la siguiente estructura:

#### **6.3.2. Estructura de procedimiento o manual de funcionamiento.**

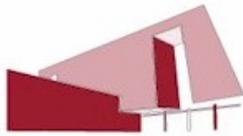
Se partirá de una **página de portada** (formato PA02- F01) en la que se recoge:

Código, título, número de revisión y fecha de la misma.

Código y título del documento

Resumen de revisiones, número, fecha y modificaciones. Se consignarán las revisiones, aunque no se cambie nada en el procedimiento si no se considera necesario. Se hace una revisión exhaustiva y seria del procedimiento y se añade en el resumen de revisiones. Para simplificar, solo se utilizará el término “revisión”, se elimina el concepto “edición”.

Fechas de elaboración, revisión y aprobación.



---

**PA02. Procedimiento para el control de los documentos. 4ª revisión, octubre 2016**  
Índice, con la numeración de los distintos apartados del documento.

En las **páginas siguientes a la portada** (formato PA02-F02) se despliegan los siguientes contenidos. En el índice se consignarán siempre los once elementos, si por la naturaleza del contenido alguno de ellos no fuera aplicable, igualmente se incluirá el punto en el texto, y se explicará por qué no se ha elaborado.

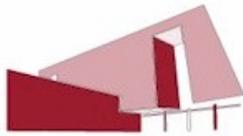
- **Objeto:** Se describen los propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento.
- **Ambito de aplicación:** Se indica cuándo y dónde se ha de aplicar el documento.
- **Responsabilidades:** Se indican las responsabilidades asignadas a cada uno de los participantes en 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 9000:2000.
- **Documentación de referencia:** Se relacionan las normas y documentos aplicables que regulan o complementan lo indicado en el procedimiento.
- **Desarrollo:** Se describen de forma clara y definida las actividades que contempla el documento, así como, en su caso, los controles y los conductos de comunicación. La estructura de este apartado es libre.
- **Diagrama de Flujo:** Se diseña un diagrama de flujo que represente de manera gráfica las actividades del proceso o funcionamiento de una unidad. Muy recomendable para los procesos, opcional para los manuales de funcionamiento.
- **Indicadores:** Se debe incluir uno o dos indicadores de seguimiento y resultado.
- **Formatos:** Listado de los posibles formatos necesarios en el procedimiento.
- **Registros:** Identificación de los registros que genere la ejecución del procedimiento.
- **Anexos:** Modelos de los formatos diseñados para el procedimiento y cualquier otro documento necesario para su puesta en práctica.

### 6.3.3. Estructura de los indicadores

Los indicadores se describen utilizando la ficha de indicadores (formato PA02-F02), en la que se incluyen sus elementos principales, así como las firmas y fechas de elaboración, revisión y aprobación.

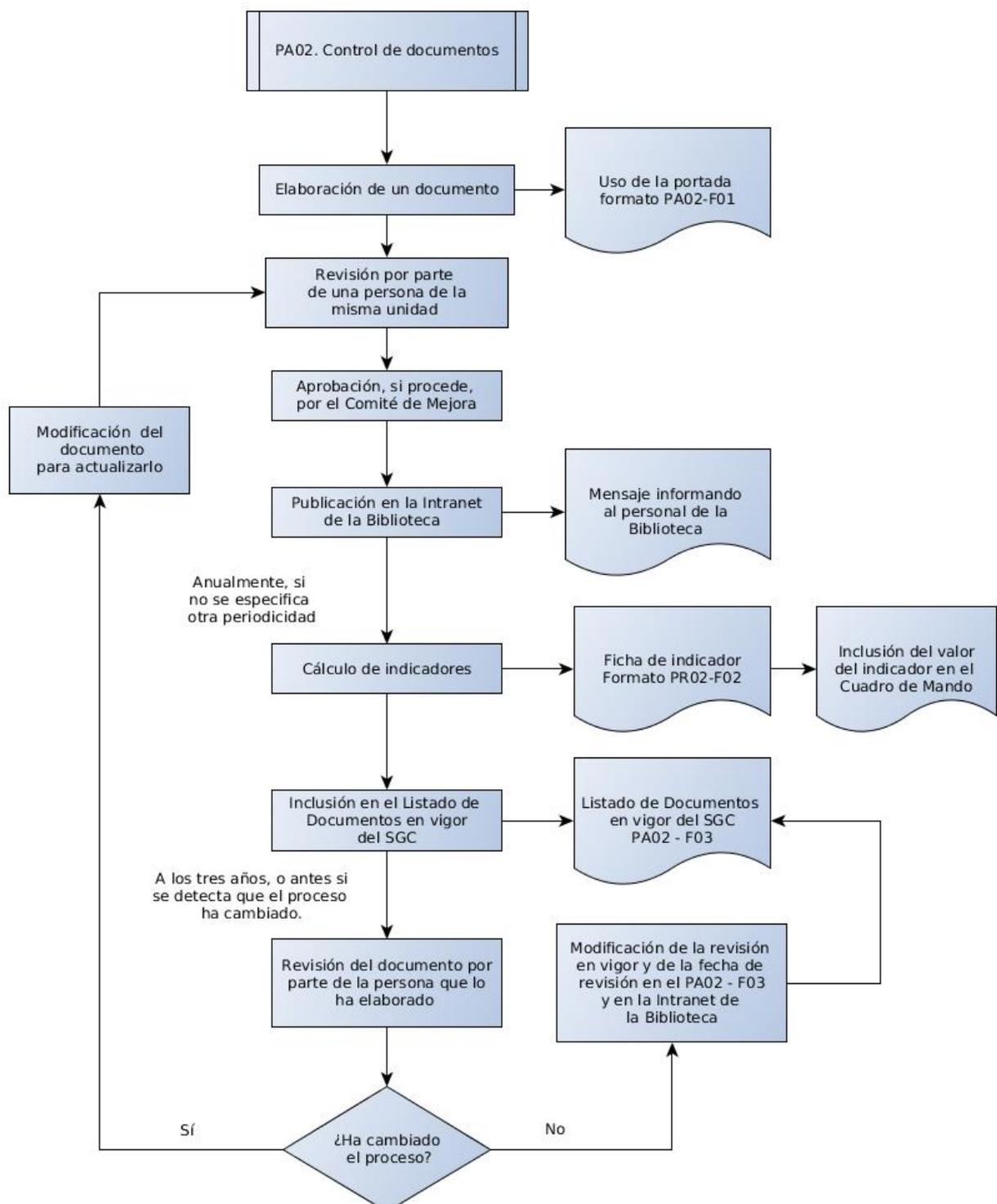
## 6.4. Distribución

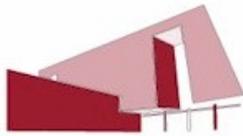
El responsable de la revisión formal del documento, el Comité de Mejora, es



**PA02. Procedimiento para el control de los documentos. 4ª revisión, octubre 2016** también el responsable de su distribución publicándolo en la página web de calidad de la Biblioteca, en la sección de procesos.

Antes de publicar una nueva revisión de un documento, se guardará una copia en formato pdf del mismo, que se archivará en el depósito digital *Digital.UM*, indicando en la portada que son obsoletos.





**PA02. Procedimiento para el control de los documentos. 4ª revisión, octubre 2016**

FCHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR **PA02-IN1**: N° de procesos y manuales de funcionamiento revisados y actualizados anualmente/n° total de procesos, REGISTRADO EN ENERO DE 2016.

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
N° de procesos y manuales de funcionamiento revisados y actualizados anualmente por el número total de procesos.	Medir el grado de actualización de los procedimientos y manuales de funcionamiento de los procesos y unidades de la Biblioteca.	Jefe de Área de la Biblioteca.
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Enero, cuando se elabora el cuadro de mando de la Biblioteca.	Se cuenta el número de procesos estratégicos, clave y de apoyo y el número de manuales de funcionamiento, y el número de estos procesos que revisados o actualizados en los últimos tres años. Se calcula el porcentaje actualizados o revisados dentro de plazo.	

## 9. FORMATOS

**PA02-F01. Portada de documento.** Esta portada se usa especialmente para los procedimientos y para los manuales de funcionamiento, pero también para otros documentos de calidad. Si el documento no es un procedimiento ni un manual de funcionamiento, simplemente se omite la codificación y se escribe el título del documento. Este formato contiene la portada más el índice del documento. Incluido al final de este documento como Anexo 1.

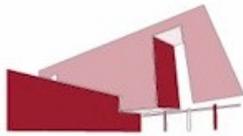
**PA02-F02. Ficha indicador.** Esta ficha debe incluirse en la descripción del proceso. Incluido al final de este documento como Anexo 2.

**PA02-F03. Listado de documentos del sistema de gestión de la calidad.** En este listado se recogen todos los documentos que componen el SGC, el cuadro de mando integral, carta de servicios, matriz de procesos, etc. Incluido al final de este documento como Anexo 3.

## 10. REGISTROS

El Comité de Calidad es responsable de mantener:

Los originales de los documentos del SGC del Área de Biblioteca Universitaria y el



**PA02. Procedimiento para el control de los documentos. 4ª revisión, octubre 2016**

Listado de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en la página web de la Biblioteca, sección de Calidad, Documentos, (en formato html).

Todos los documentos del SGC del Área de Biblioteca Universitaria obsoletos se archivan en formato pdf en Digital.UM.

## 11. ANEXOS

Se incluyen como anexos a este procedimiento, los formatos relacionados con el mismo indicados en el punto 9 "Formatos".

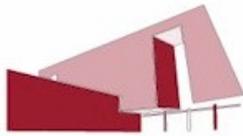
**ANEXO 1. Formato PA02-F01. Incluido al final de este documento como Anexo 3.**

# PXZZ. PROCESO DE...

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por
D./Dña:	D./Dña:	D./Dña:
La información sobre el firmante, la fecha de firma y el código de verificación del documento se encuentra disponible en los márgenes izquierdo e inferior.	La información sobre el firmante, la fecha de firma y el código de verificación del documento se encuentra disponible en los márgenes izquierdo e inferior.	En la sesión de dd/mm/aaaa. Véase el acta en: <a href="http://www.um.es/web/biblioteca/contenido/calidad/grupos-de-mejora-2016">http://www.um.es/web/biblioteca/contenido/calidad/grupos-de-mejora-2016</a>

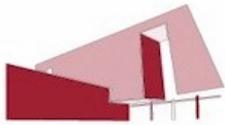
## INDICE



---

**PA02. Procedimiento para el control de los documentos. 4ª revisión, octubre 2016**

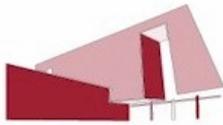
1. OBJETO_____	PG.
2. AMBITO DE APLICACIÓN_____	PG.
3. RESPONSABILIDADES_____	PG.
4. DEFINICIONES/ABREVIATURAS_____	PG.
5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA_____	PG.
6. DESARROLLO_____	PG.
7. DIAGRAMA DE FLUJO _____	PG.
8. INDICADORES_____	PG.
9. REGISTROS_____	PG.
10. FORMATOS _____	PG.
11. ANEXOS_____	PG.



**ANEXO 2. Formato PA02-F02.**

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR **PXZZ-INZ** .....  
....., REGISTRADO EN.....

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
	<b>INDICE</b>	



**ICE**

**PA02 Procedimiento para el control INDICE de los documentos. 4ª revisión, octubre 2016**

**ANEXO 3. Formato PA02-F03.**

Código del documento	Título	Fecha 1ª edición	Revisión en vigor	Fecha revisión	Localización