

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DOCUMENTOS

Sistema Integral de Gestión Académica

Elaboró: Sistema de Universidad Virtual
Fecha de realización o actualización del documento en SIGA: 8 de enero del 2016
Identificación en SIGA: SGIT.01; Revisión 5; 8 de enero del 2016

Contenido

Introducción	2
1.-Jerarquía típica y niveles de autorización de la documentación del SIGA	3
2- Estructura y formato de procesos o procedimientos de trabajo.....	4
3.- Simbología utilizada para la diagramación de procesos/procedimientos	4
4.- Codificación	7
5.- Términos y definiciones	9
Trabajos citados	10

Introducción

Este instructivo es un auxiliar para el control de documentos y registros en el Sistema de Gestión de Calidad del Sistema de Universidad Virtual. El Sistema de Gestión de la Calidad está referenciado en la Norma ISO 9001:2008 en donde se establece que:

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón. (ISO, 2008)

Además del cumplimiento a lo que establece la norma de referencia, en un ambiente de calidad, todas las actividades que afectan la calidad, deben quedar registradas desde el inicio hasta el fin de un proceso. Los documentos son los medios necesarios para establecer hechos.

Desde esta perspectiva las principales funciones que desempeñan los documentos en un ambiente de calidad son:

- a) **Suministrar evidencia:** Este es probablemente el papel más frecuente y obvio, esa evidencia se considera más segura y confiable que la memoria humana, dado que los documentos ofrecen o contienen información en el momento del evento o muy poco después, entre más tiempo pase entre la actividad y su registro, menos confiable será la información registrada-
- b) **Ofrecer confianza:** El proceso permanente de creación y mantenimiento de registros de calidad garantiza que la organización ha producido y continúa haciendo las tareas con calidad; quizás lo más importante para mantener la salud organizacional es que los registros de calidad inspiren confianza.
- c) **Demostrar habilidad:** Si los documentos de calidad están organizados y si se guardan cuidadosamente, se registra con exactitud, entonces el nivel de calidad se supone que será aceptable.

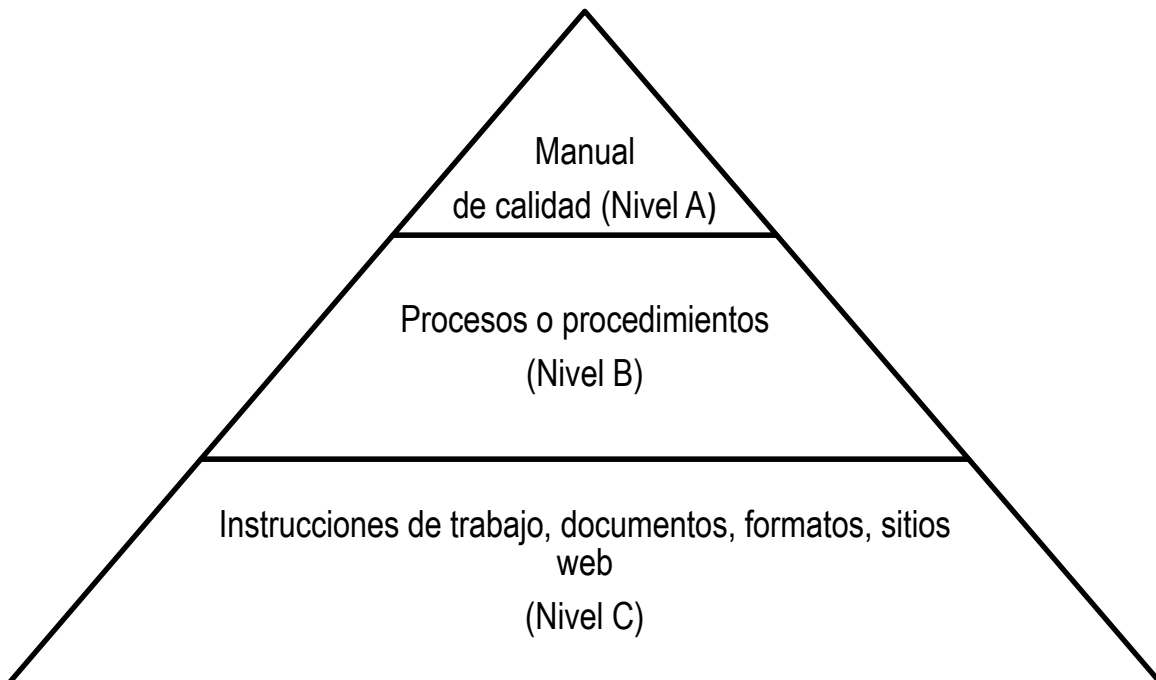
Los documentos y registros suministran información sobre lo que se ha hecho en forma más exacta de lo que es posible a la memoria humana. Los documentos son los medios necesarios para establecer hechos, y como tales, pueden servir como herramienta más poderosa de la administración en un ambiente de calidad. (Brumm, 1999)

1.-Jerarquía típica y niveles de autorización de la documentación del SIGA

La forma de organizar la documentación en un Sistema de Gestión de Calidad normalmente sigue a los procesos de la organización, a la estructura de la norma de calidad aplicable, o a una combinación de ambas. Puede utilizarse cualquier otra forma de organizarla que satisfaga las necesidades de la organización.

La estructura de la documentación utilizada en el Sistema Integral de Gestión Académica (SIGA) puede describirse en forma jerárquica, es decir los documentos se organizan en categorías de acuerdo al proceso al cual pertenecen. Esta estructura facilita el acceso, distribución, conservación y entendimiento de la documentación. Se espera que la estructura documental sea la apropiada y suficiente para el ambiente operativo y de calidad la institución.

Los documentos controlados dentro de la estructura documental del SIGA tienen títulos e identificación única y están organizados con una estructura tipo jerárquica:



Nivel A: Describe el Sistema Integral de Gestión Académica de acuerdo con la política y los objetivos de la calidad establecidos.

Nivel B: Describe las actividades interrelacionadas que representan a un proceso o procedimiento y que son obligadas para implementar el SIGA de acuerdo de la Norma ISO 9001: 2008.

Nivel C: Consta de documentos de trabajo detallados, los formatos para su operación e instructivos

La autorización para dar de alta, baja o cambio de un documento en la estructura documental es de acuerdo al nivel jerárquico.

El nivel A lo autoriza el Rector o el Representante de la Dirección.

El Nivel B lo autoriza el responsable del proceso o líder del proceso. Los procedimientos exigidos por la norma ISO será autorizado el cambio por el responsable del SIGA o representante de la dirección.

El Nivel C lo autoriza el responsable del proceso, el responsable del procedimiento

2- Estructura y formato de procesos o procedimientos de trabajo

Los elementos de estructura y formato que conforman los procesos o procedimientos documentados son:

- a) Diagrama de flujo con:
 - datos de identificación única del proceso/procedimiento,
 - objetivo,
 - Inicio y fin del proceso/procedimiento
 - flujo de las tareas a realizar, los actores implicados y los documentos que se utilizan y
- b) Tabla con meta, indicador, periodicidad de la medición y criterios de producto no conforme,
- c) Narrativa textual para describir a detalle cada una de las actividades que se realizan, si fuera el caso se menciona normatividad aplicable al proceso o procedimiento. Se identifican los formatos a utilizar, los registros que se generan.

3.- Simbología utilizada para la diagramación de procesos/procedimientos




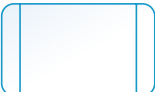










Para la elaboración de los diagramas de flujo se utiliza las formas disponibles en la aplicación para realizar diagrama *Microsoft Visio*. Los diagramas se realizan siguiendo estas reglas básicas:









- a) Se deben escribir de arriba hacia abajo, y/o de izquierda a derecha.
- b) Los símbolos se unen con líneas, las cuales tienen en la punta una flecha que indica la dirección que fluye el proceso, se deben de utilizar solamente líneas de flujo horizontal o verticales (nunca diagonales).
- c) Se debe evitar el cruce de líneas, para lo cual se puede separar el flujo del diagrama a hojas distintas, se pudiera realizar utilizando los conectores. Se debe tener en cuenta que solo se van a utilizar conectores cuando sea estrictamente necesario.
- d) No deben quedar líneas de flujo sin conectar.
- e) Todo texto escrito dentro de un símbolo debe ser legible, preciso, evitando el uso de muchas palabras.
- f) Todos los símbolos pueden tener más de una línea de entrada, a excepción del símbolo final.
- g) Solo los símbolos de decisión pueden y deben tener más de una línea de flujo de salida.

La simbología que se utiliza para realizar diagramas de flujo es universal, los elementos básicos son bloques y conectores, los bloques a su vez puede tener variadas representaciones. A continuación se mencionan los iconos o símbolos que se utilizan en los diagramas de flujo categorizados en:

- a) Formas básicas
- b) Objetos de flujo de trabajo

- c) Pasos de flujo de trabajo
- d) Flechas (conectores)

Formas básicas		
Icono o símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio y fin	Todo proceso/procedimiento debe tener un inicio y un fin.
	Proceso, tarea, actividad	Se utiliza para mencionar una tarea o actividad.
	Decisión	Se utiliza cuando se requiere de una decisión, por ejemplo si un producto cumple o no con requisitos.
	Sub-proceso	Se utiliza cuando una tarea se vincula con otro proceso o procedimiento.
	Conector en página	Es un conector dentro del mismo diagrama, evita el uso de líneas de conexión extensas que limitan la visibilidad de las tareas.
	Conector a otra página	Es un conector con otras páginas del diagrama.
Objetos de flujo de trabajo		
	Formato, Documento	Se utiliza para mencionar el código de identificación de un formato.
	Colección de documentos	Se utiliza cuando un documento tiene varias copias por ejemplo una factura.
	Análisis de datos	Se utiliza para indicar que se realiza procesamiento de datos o información.
	Carpeta abierta	Se utiliza para representar que se abre o alimenta un expediente, pero este se mantiene en uso.
	Carpeta cerrada	Se utiliza para representar un expediente que está completo y en almacenado.
	Sitio Web o aplicación tecnológica	Se utiliza para representar el uso de una aplicación, base de datos o sitio web.
	Correo	Se utiliza para hacer mención del uso de comunicación a través de correo electrónico.
	Equipo cómputo de	Se utiliza para mencionar el uso de equipo cómputo

	Presentación	Se utiliza para mencionar la presentación de informes.
Pasos de flujo de trabajo		
	Aprobar	Se utiliza cuando una tarea, producto o servicio está validado.
	Revisar	Se utiliza cuando una tarea, producto o servicio está revisado.
	Reunión virtual	Se utiliza para representan una reunión mediada por el uso de las tecnologías.
	Lluvia de ideas	Se utiliza principalmente en el análisis de causa raíz para representar la lluvia de ideas.
	Acuerdo	Representa un acuerdo
Flechas (conectores)		
	Flecha	Indica la secuencia en las tareas
	Flecha doble	Indica cuando una actividad regresa al punto de inicio

4.- Codificación

La codificación de todos los documentos identificados en la lista maestra de control de documentos se conforma de tres datos:

- a) Código
- b) Revisión
- c) Fecha

El código de un documento está compuesto de cuatro letras y dos dígitos, las primeras dos letras corresponden al proceso/procedimiento al que pertenecen, en este momento se tiene identificados los siguientes:

Letras	Proceso/Procedimiento
PL	Planeación Estratégica
GH	Gestión de Recursos Humanos
GN	Gestión de Infraestructura
DE	Diseño Educativo
GE	Gestión Escolar
CP	Cartera de Proyectos
TR	Transferencia del conocimiento
GC	Gestión de Comunidades de Aprendizaje
DT	Desarrollo Tecnológico
MM	Medición, Análisis y Mejora
SG	SIGA
AP	Atención Personalizada
GI	Gestión de la Información
PO	Promoción
GG	Gestión de la Comunicación Gráfica y Audiovisual
CD	Gestión de Calidad de la Docencia

Las siguientes dos letras, se refieren al tipo de documento, en este momento se tienen identificados los siguientes:

Letras	Tipo de documento
XX	Construcción
IT	Instructivo
PC	Proceso
PR	Procedimiento
SW	Sitio Web, base de datos
IN	Instrumento
DC	Documento de consulta

Los siguientes dos dígitos corresponden al número consecutivo que guarda el documento en una determinada categoría de procesos/procedimientos.

Posterior al código, se agrega la numeración de la revisión. Cada documento debe llevar un número de revisión, la primera edición de un documento debe ser designada como *Revisión 0*, cambiando el número consecutivamente con cada revisión sucesiva. El número de revisión aparece en cada página de documento en el margen inferior.

Se concluye la codificación con la fecha de vigencia y publicación del documento. Es la fecha en que el documento es oficialmente publicado en la lista maestra de control de documentos. La fecha aparece completa, es decir día, mes y año, respetando este orden. Un documento es considerado emitido después de que ha sido revisado y cumple con todo lo establecido en el Procedimiento de control de documentos y registros.¹

A continuación se muestra un ejemplo de la apariencia de un documento controlado dentro de la lista maestra de control de documentos:

	Código	Revisión	Fecha
Atención Personalizada (AP)			
Atención Personalizada Mapeo	APPC-01	5	14/12/2015

¹ SGPR-01 Procedimiento Control de documentos y registros en http://www.udgvirtual.udg.mx/siga/doc_sgc/SGPR-01

5.- Términos y definiciones

En este apartado se presentan definiciones de los términos que se utilizan con mayor frecuencia en este instructivo.

Codificación: Acción de identificación única para los documentos.

Documento: Puede ser cualquier procedimientos, políticas, instrucciones en otros métodos o maneras escritos o presentados gráficamente para conducirse uno mismo o para conducir las operaciones en una organización. En ellos se explican lo que una organización planea hacer y cómo lo va desarrollar e instruye a los empleados sobre cómo desarrollar sus funciones.

De acuerdo al origen del documento estos pueden ser:

Documentos internos: Son aquellos que se generan para la implementación y mantenimiento del SIGA y sirven de apoyo para la realización de las actividades relacionadas con los diferentes procesos definidos. Un ejemplo de documento interno es

Documentos externos: Son aquellos generados fuera del Sistema de Universidad Virtual sin embargo coadyuvan a la implementación y mantenimiento del Sistema Integral de Gestión Académica y sirven de directriz y apoyo para la realización de las actividades relacionadas con los diferentes procesos. Un ejemplo de documento externo es la ficha básica.

Diagrama de flujo: Es la representación gráfica de un proceso/procedimiento.

Formato: Es un documento que permite recabar información, por lo regular se mantiene idéntico y es de uso general para los usuarios del SIGA. Ejemplo formato de incidencia GHFM-02

Lista maestra de control de documentos: Es la columna vertebral del sistema de gestión de calidad, es una lista exacta de distribución, categorizada por proceso que incluye documentos, formatos, instructivos, manuales y sitios web o bases de datos. Se puede apreciar la lista maestra en http://www.udgvirtual.udg.mx/siga/mejora_continua/lista_documentos.php

Proceso o procedimiento documentado: Son descripción detallada de cómo realizar y registrar las tareas. Las instrucciones de trabajo pueden ser, por ejemplo, descripciones escritas detalladas expresadas en diagramas de flujo, plantillas, modelos, notas técnicas incorporadas dentro de dibujos, especificaciones, manuales de uso de equipos, fotos, videos, listas de verificación, o una combinación de las anteriores. Las instrucciones de trabajo deberían describir cualquier material, equipo y documentación a utilizar. Cuando sea pertinente, las instrucciones de trabajo incluyen criterios de aceptación.

Rediseño o modificación de documentos (moverse de lugar): Para indicar cuando un documento se encuentre en rediseño o modificación se agregara dos letras (XX) en lugar del tipo de formato.

Registro: Información registrada independientemente del medio o características, hechas o recibida por una organización y que es útil en las operaciones de la misma.

También registro de entiende como cualquier información capturada en forma reproducible que es necesaria para el desarrollo de los negocios. Los registros pueden tomar forma de libros, informes, mapas, fotografías, cintas magnéticas, discos ópticos, impresiones, bases de datos hospedadas en aplicaciones informáticas.

En el SIGA el control de registros se muestra en http://www.udgvirtual.udg.mx/siga/lista_maestraz.php para la solicitud de actualización o baja de un registro se recomienda seguir el procedimiento llamado "Control de documentos y registros SGPR-01" en http://www.udgvirtual.udg.mx/siga/doc_sgc/SGPR-01

SIGA: Sistema Integral de Gestión Académica

Sitios Web: Son enlaces o URL que conducen a un sistema, aplicación o herramienta tecnológica.

Trabajos citados

Brumm, E. (1999). *Administración de la documentación en las Normas ISO 9000*. Colombia: Riojas Eberhard Editores LTDA.

ISO. (15 de Noviembre de 2008). *Norma Internacional ISO 9001:2008*. Obtenido de <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>