

ANEXO 1: ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD Y DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

A/ El **Manual de calidad** deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Objeto del manual.
- Alcance del manual.
- Presentación del centro, que contendrá como mínimo una breve referencia a su historia, los órganos de gobierno, los principales recursos materiales con los que cuenta y los datos identificativos de contacto y localización.
- Estructura para la gestión de la calidad, que contendrá una referencia a la estructura de calidad de la UEx y más detalladamente a la propia del centro, indicando las tareas y responsabilidades que corresponde a cada órgano o cargos de gestión implicado.
- Política de Calidad y objetivos generales del centro, es decir, el compromiso adoptado y firmado por el máximo responsable del centro.
- Gestión del manual, que contendrá la información necesaria para saber:
 - Cómo se elabora y se aprueba el manual de calidad,
 - Cómo y cuándo se revisa,
 - Cómo se difunde y se da publicidad al manual,
 - Cuál es la estructura y formato del manual.
- Documentación del SAIC. Se indicará la documentación que conforma el SAIC del centro, con el mapa de procesos y procedimientos. En la medida que se pueda, se agruparán los procesos en tres grupos: estratégicos, clave y de soporte. Se deberá indicar cómo y cada cuánto tiempo se deberán revisar los procesos y procedimientos, así como la forma en que se harán públicos. Se incluirá también una tabla o cuadro con la enumeración de procesos y procedimientos y su vinculación con las directrices del programa AUDIT de la ANECA:
 - 0) Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad.
 - 1) Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos.
 - 2) Cómo el Centro orienta sus enseñanzas hacia los estudiantes.
 - 3) Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico.
 - 4) Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios.
 - 5) Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados.
 - 6) Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones.
- Historial de cambios: Se trata de una tabla resumen en la que se describen tres columnas relativas a la edición, la fecha de la modificación y el motivo resumido de cada una de ellas.

El manual llevará un encabezado con la siguiente información:

- Título del documento: Manual de calidad del (nombre del centro).
- Logotipo de la UEx a la izquierda y del centro a la derecha.
- Número de la edición o versión del documento.
- Codificación: MC_(siglas del centro).

El contenido del Manual irá precedido de una portada que contendrá:

- Título del documento: Manual de calidad del (nombre del centro).

- Tabla indicativa de responsables y fechas de elaboración, revisión y aprobación, incluyéndose las firmas de dichos responsables.

Todas las páginas irán numeradas correlativamente en el formato “página x de y”.

B/ Los **procesos y procedimientos** deberán seguir la siguiente estructura:

1. Objeto: describe la finalidad del proceso.
2. Alcance: indica los límites de aplicación del proceso o procedimiento.
3. Normativa de referencia (si procede).
4. Definiciones (si procede).
5. Descripción o desarrollo: se indicará la secuencia cronológica de las actividades o tareas a realizar, quién es el responsable de hacerlas, cuándo se deben hacer y cómo se documentan (qué registros deben generarse).
6. Unidades implicadas: se recopilarán las actividades o tareas a realizar pero agrupándolas por persona u órgano responsable de llevarlas a cabo.
7. Documentos: se relacionarán todos los documentos, internos o externos, generados en el desarrollo del proceso o procedimiento.
8. Diagrama: se incluirá un flujo gráfico o representación gráfica de la secuencia de actividades o tareas a realizar.
9. Seguimiento y evaluación: se indicará quién es el responsable de realizar el seguimiento, es decir, de controlar periódicamente que se han hecho las actividades y tareas que conforman el proceso o procedimiento, en los momentos o plazos establecidos y generando las correspondientes evidencias. Se puede incluir como anexo un check-list de seguimiento. También se indicará quién es el responsable de evaluar el proceso, es decir, de medir los resultados o consecuencias del mismo; y para ello se incluirá el indicador o conjunto de indicadores que nos sirvan para evaluar.
10. Archivo: se recogerán en una tabla exclusivamente aquellos documentos que deben considerarse registros por ser evidencias adecuadas de la realización del proceso o procedimiento. Se indicará para cada uno de ellos quién es el responsable de su archivo (almacenamiento), el soporte y lugar del archivo y el tiempo de conservación.
11. Histórico de cambios: Se trata de una tabla resumen en la que se describen tres columnas relativas a la edición, la fecha de la modificación y el motivo resumido de cada una de ellas.
12. Anexos (si proceden): pueden incluirse formatos de documentos.

Llevarán un encabezado similar al indicado para el Manual de Calidad, con la consiguiente codificación:

- Procesos: **P/XXnnn_(centro)**,
- Procedimientos: **PR/XXnnn_(centro)**, donde:
 - XX: indica el tipo de proceso: ES (Estratégico), CL (Clave), SO (Soporte)
 - nnn: Número del proceso comenzando por 001.
 - (centro): siglas identificativas de la Facultad o Escuela, o UEx en el caso de procesos/procedimientos centralizados para toda la Universidad de Extremadura

El contenido del proceso o procedimiento irá precedido de una portada similar a la indicada para el Manual de Calidad y todas las páginas irá numeradas correlativamente en el formato “página x de y”.