

**Red de Observatorios de Buenas Prácticas de  
Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa.**

## **Consistencia en el control de la información documentada**

***Palabras claves: Documentar, registros, consultas***

Judith Sugasti

[vip.gestioncalidad@up.ac.pa](mailto:vip.gestioncalidad@up.ac.pa)

507 5235670

<http://www.viceipup.up.ac.pa/calidad/>

Fecha de ingreso: 11-04-2021

**Red de Observatorios de Buenas Prácticas de  
Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa.**

**Resumen de la Práctica**

La consistencia en el control de la información documentada tiene como objetivo asegurar la disponibilidad e idoneidad de los documentos necesarios para la planificación y operación eficaces de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado. Cuando amerite, la información documentada, debe garantizar la confidencialidad y evitar el uso inadecuado.

El sistema de Gestión de Calidad asume las responsabilidades de distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición de la información documentada. El cumplimiento de tales responsabilidades es evaluado mediante auditorías y consecuentemente se formulan programas de control y seguimiento.

El plan de control y seguimiento, ejecutado desde el año 2009, ha permitido establecer un proceso de mejora continua e innovación apoyado en un formato electrónico de la información documentada.

## **Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa.**

### **1. Planificación de la Práctica**

La Vicerrectoría de Investigación y Postgrado con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, toma la decisión voluntaria en el 2009 de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo las normas ISO 9001.

Al iniciar este proceso surge la necesidad de documentar todos los procesos y procedimientos que se desarrollaban en la Vicerrectoría, por lo tanto, se aprobó el procedimiento de proceso *Documentación, Registro y Archivo de Información, VIP-SGC-P-001* el cual define los controles necesarios para aprobar los documentos antes de su emisión, y en caso de que sea necesario, la revisión y actualización de estos, así como su nueva aprobación.

El mismo busca que los cambios, el último estado de revisión de los documentos y las versiones actualizadas estén disponibles en sus puntos de uso y que los documentos sean legibles e identificables, explica cómo deben identificarse los documentos de origen externo y su distribución, y previene el uso mal intencionado de documentos obsoletos.

Los registros establecidos y mantenidos son identificados en los Procedimientos y/o Instrucciones de Trabajo. Estos registros confirman si los requisitos de la calidad se han alcanzado y evidencia que el funcionamiento del sistema sea efectivo.

Se mantiene una Lista Maestra de Documentos en el Registro Maestro, compilación de los registros con su método de almacenamiento y tiempo de retención de acuerdo con la normativa oficial e institucional vigente.

Se ha definido el proceso de Control de Documentos y Registros para garantizar la seguridad de estos y es aplicable para todos los documentos de origen interno y externo utilizados dentro de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado (VIP).

### **2. Desarrollo y ejecución de la Práctica**

La práctica del control de la información documentada, las unidades de la Vicerrectoría de Investigación y Postrado realizan los procesos en correspondencia con los procedimientos establecidos: Documentación, registro y archivo de información VIP-SGC-P-001, adjuntado al final del formulario.

### **3. Resultado de la Práctica**

La aplicación de control de la información documentada ha tenido los siguientes resultados:

- Reformulación de los objetivos de calidad, logrando declaraciones más simples y medibles
- Mejora de documentos fundamentales como el mapa de procesos, la política, la misión y la visión institucionales
- La evaluación cuantitativa y cualitativa de los procesos en correspondencia con el plan estratégico anual SGC-F-008
- La evaluación hasta el mes de marzo de 2021 del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado

El porcentaje de cumplimiento de las metas:

- Culminación de la actualización de los logos de la Universidad de Panamá en la documentación de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado = 65%
- Seguimiento a las acciones de seguridad para la documentación digital incluíd en el sitio web = 40%
- Análisis de las necesidades de nuevos formularios electrónicos para facilitar el acceso y visibilidad del registro en tiempo real y seguimiento a los formularios vigentes = 30%

#### **4. Evaluación y revisión de la Práctica**

El control de la información documentada está sujeto a una rigurosa evaluación en los procesos de auditorías internas y externas que garantiza descubrir el estado y control del sistema y darle seguimiento.

Las auditorías concebidas como acciones sistemáticas, independientes y documentadas para la obtención y evaluación de evidencias son aplicables a todas las áreas de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado, definidas en el alcance y campo de aplicación del Manual de Calidad.

#### **5. Carácter Innovador de la Práctica**

La Vicerrectoría de Investigación y Postgrado ha consolidado un sistema de Gestión de la Calidad sobre el cual se ha producido por ejemplo la automatización del flujo de información documentada, que permite aumentar la capacidad de concretar esfuerzos en los procesos claves y oportunidades de mejoras para alinear el sistema y obtener resultados coherentes y previsibles. Además, la Vicerrectoría ha generado un ambiente de confianza y eficacia de su gestión administrativa.

#### **6. Divulgación de la Práctica**

En el ámbito de nuestra comunidad universitaria, la Vicerrectoría ha realizado jornadas de inducción con el fin de repicar y divulgar estas buenas practicas en otras unidades de nuestra institución.

La Vicerrectoría de Investigación y Postgrado, a través de su Sistema de Gestión de la Calidad y particularmente por medio de la aplicación de control de la información documentada es una unidad certificada bajo la Norma Internacional ISO 9001, desde el año 2009.

Para más información referente al control de la información documentada se puede consultar la página web del Sistema de Gestión de la Calidad <http://www.viceipup.up.ac.pa/calidad/>

## **7. Fuentes Complementarias**

<http://digepleu.up.ac.pa/Proyecto-Telescopi/BuenasPracticas.html>

## **8. Archivos Adjuntos**

- 1.- [VIP-SGC-P-001.pdf](#)
- 2.- [VIP-SGC-P-001.pdf](#)