

Procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos del SGC

1. OBJETO	4
2. ALCANCE	4
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	4
4. DEFINICIONES	5
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	5
5.1. DOCUMENTOS RELATIVOS AL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EITE	5
5.2. DOCUMENTOS RELATIVOS A LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EITE .	6
5.3. REVISIÓN DEL DISEÑO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ESCUELA	8
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	8
7. ARCHIVO	9
8. RESPONSABILIDADES	9
9.1 ESTRUCTURA DEL MANUAL	10
9.2 ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO	11
9.3 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	12
9.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL DISEÑO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	14

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR/A CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

TABLA DE MODIFICACIONES – PAC01		
Número	Fecha	Modificación
00	22-03-09	Edición Inicial (Modelo Marco del SGC de la ULPGC R10).
01	23-04-09	Adaptación del Modelo Marco por la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica),
02	23-07-09	Revisión tras el análisis realizado por el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa (VCIE) de la ULPGC.
03	24-11-14	Adaptación del SGC de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica al Modelo Marco los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012).
04	24-04-17	Revisión del SGC de la EITE realizada por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
05	15-06-20	<p>Incorporación del lenguaje inclusivo.</p> <p>Actualización de los apartados de: encabezado, ediciones del documento, normativa y referencias, desarrollo del procedimiento, seguimiento, medición y mejora, archivo, flujograma y anexos.</p> <p>Modificaciones del documento:</p> <p>Encabezado: actualización de logotipos.</p> <p>Normativa y referencias: vinculación a URL's.</p> <p>Ediciones del documento: Actualización de cuadro de firmas acorde con lo especificado en el apartado desarrollo y en los anexos relativos a la estructura del manual y procedimientos.</p> <p>Desarrollo del procedimiento: Incorporación de la revisión de todos los procedimientos como un apartado del desarrollo.</p> <p>Seguimiento, medición y mejora: Modificación acorde con lo cambiado en el apartado desarrollo sobre la revisión del diseño del procedimiento.</p> <p>Archivo: Incorporación de evidencias en el apartado archivo acorde con lo modificado en el apartado desarrollo sobre las actas de la comisión de garantía de calidad y sobre la revisión del diseño de los procedimientos.</p> <p>Flujograma: Eliminación acorde con lo especificado en el anexo relativo a la estructura del procedimiento.</p> <p>Anexos: Modificación de la estructura del manual y de los procedimientos en lo relativo al apartado de ediciones del documento, se concreta que existirá una sola firma por documento. Asimismo, de la estructura del procedimiento se elimina el apartado de flujograma. Se modifica el anexo de revisión del procedimiento para dejar un formato de revisión de procedimientos general.</p>
06	20-06-22	Modificación del subapartado 5.1.2 Conservación , cambiando la frase "Para ello, se dispone de un lugar físico en el despacho de Dirección de la EITE y un espacio virtual en la

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR/A CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

		intranet de la EITE” por “Para ello, se dispone de un espacio virtual en la intranet de la EITE”.
07	30-03-23	Modificación de la redacción para que conste de forma más clara que el diseño y estructura de los procedimientos institucionales no es competencia del centro y responden a lo establecido en las Directrices para el diseño e implantación de sistemas de gestión de la calidad de los centros.

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Director de la EITE	Miguel Ángel Ferrer Ballester	30-03-2023
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Miguel Ángel Ferrer Ballester	08-03-2023
Aprobado por:	Junta de Escuela	Miguel Ángel Ferrer Ballester	30-03-2023

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR/A CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer la forma de elaborar, conservar y registrar los documentos relativos al diseño e implantación del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica (EITE), con el **propósito** de garantizar la oficialidad y accesibilidad a la documentación vigente del Sistema de Gestión de Calidad de la EITE, cuyo diseño y estructura responde a lo establecido en las Directrices para el diseño e implantación de sistemas de gestión de la calidad de los centros (https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/directrices_calidad_sgc.pdf)

2. ALCANCE

La gestión documental se aplica a todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la EITE, por lo tanto, este procedimiento se aplica cada vez que se requiere el diseño del Manual del Sistema de Gestión de Calidad y el registro de documentos relacionados con la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad de la EITE diseñado siguiendo los procedimientos institucionales según lo establecido en las Directrices para el diseño e implantación de sistemas de gestión de la calidad de los centros.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC, aplicable a los Sistemas de Gestión de Calidad de los centros, se puede encontrar en el siguiente enlace:

https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/directrices_calidad_sgc.pdf

Del Centro:

En los siguientes enlaces se encuentra la normativa del Centro que se vinculan a este procedimiento:

<https://www.eite.ulpgc.es/index.php/es/areas/calidad-y-comunicacion>

<https://www.eite.ulpgc.es/index.php/es/la-escuela/normativa>

4. DEFINICIONES

Manual de la calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de la EITE (capítulos y procedimientos).

Procedimiento: Forma especificada y documentada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Documento de Evidencia: Documento que presenta testimonio de la realización de la actividad o actividades de los procedimientos.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. DOCUMENTOS RELATIVOS AL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EITE

5.1.1. Elaboración

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la EITE se generan atendiendo a las directrices de calidad establecidas por las agencias de calidad y por los procedimientos institucionales definidos por el Vicerrectorado con competencias en calidad según lo establecido en las Directrices para el diseño e implantación de sistemas de gestión de la calidad de los centros. Asimismo, el Equipo Directivo puede establecer sus propios lineamientos para mejorar la implantación del diseño en el Centro. Las directrices de calidad se proporcionan a través del Vicerrectorado con competencias en Calidad a través del reglamentos, instrucciones y acciones formativas que normalizan la gestión.

Los responsables de los procedimientos los elaboran o modifican y la Comisión de Garantía de Calidad del Centro es la responsable de velar por su correcta adaptación a las directrices y normativas externas, así como a las características y política del Centro. La estructura del diseño del SGC se recoge y amplía en los anexos 1, 2 y 3 (Estructura del manual; Estructura del procedimiento; Codificación de documentos).

Una vez elaborada la documentación, esta es revisada por la Comisión de Garantía de Calidad y la dirección de la Escuela. En cuanto a su oficialidad, cualquier documento del SGC entra en vigor en el momento de su ratificación por Junta de Escuela, no considerándose válido

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR/A CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

ningún documento hasta que el aprobado no haya sido firmado y fechado.

5.1.2. Conservación

Los documentos son archivados por el Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE. Para ello, se dispone de un espacio virtual en la intranet de la EITE. Preferentemente, los documentos son archivados en formato digital, por lo que los miembros del equipo directivo de la Escuela disponen de “firma digital”.

A estos espacios tienen acceso tanto el Director/a como el Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE. Los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad pueden acceder a la consulta de la documentación en cualquier momento bajo petición al Subdirector/a con competencias en Calidad o al Director/a de la EITE, que les facilitará el acceso a dicha documentación en un periodo no superior a cinco días.

Cuando un documento deje de estar en vigor, el Subdirector/a con competencias en Calidad de la Escuela lo da a conocer a toda la comunidad Universitaria y procede a eliminarlo de los archivos oficiales. Por último, guarda una copia reconocida bajo el epígrafe de *documentos obsoletos*, al menos, hasta la siguiente certificación del SGC y de sus Títulos.

Deberá quedar constancia de la elaboración/modificación y/o revisión de los documentos en las actas de la Comisión de Garantía de Calidad.

5.1.3. Difusión

Los documentos oficiales son difundidos públicamente en la web de Calidad de la EITE. En ella se encuentra la versión actualizada de todos ellos en formato PDF. Además, el Subdirector/a con competencias en Calidad realiza todas las actuaciones necesarias para fomentar el conocimiento de la documentación por parte de la comunidad de la EITE y, especialmente, a los responsables de los procedimientos y de las acciones especificadas en ellos.

5.2. DOCUMENTOS RELATIVOS A LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EITE

5.2.1. Elaboración

Durante la implantación del SGC de la EITE se utilizan y se generan variedad de documentos, los cuales clasificamos como documentos aplicables al SGC y documentos de evidencias.

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR/A CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

- a. Los documentos aplicables al SGC son aquellos que afectan directamente o se generan en la dinámica de trabajo de gestión administrativa y cuya estructura documental y oficialidad responde a las normativas internas o instrucciones que especifica cada entidad o unidad responsable de su elaboración. Entre estos documentos se encuentran:
- Normas, directrices institucionales y reglamentos.
 - Documentos de apoyo, que se crean para especificar los procesos y sistematizar actividades no detalladas en los procedimientos del SGC tales como manuales, guías, instrucciones, etc.
 - Documentos que acreditan acuerdos adoptados y la toma de decisiones en relación con el SGC tales como, actas de la Comisión de Garantía de Calidad, del Equipo Directivo, de reuniones con las unidades institucionales, acuerdos del Equipo de Gobierno de la Universidad, etc.
 - Documentos de origen externo que se aplican en la gestión de la escuela tales como, normativa legal, requisitos de programas de calidad, etc.
- b. Los documentos de evidencias del SGC son aquellos que se generan por su implantación y cuya estructura documental y oficialidad responde a lo especificado en cada procedimiento, tanto del SGC o programa de calidad en el que se participe. Entre estos documentos se encuentran:
- Documentos que verifican la realización de los procesos especificados en el SGC tales como planificaciones, memoria de actividades, informes, etc.
 - Documentos de participación en programas de calidad tales como, certificaciones, informes externos, etc.

5.2.2. Conservación

La conservación y archivo de esta documentación, depende, en particular, de lo establecido en las diferentes normativas y en los propios procedimientos del SGC.

Deberá quedar constancia de la toma de decisiones respecto a los procesos de calidad en las actas de la Comisión de Garantía de Calidad.

5.2.3. Difusión

La difusión de esta documentación la realiza cada entidad o unidad responsable de su elaboración a los grupos de interés a los que va destinado y la difusión de cada evidencia se

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR/A CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

especifica en los procedimientos del SGC o en el programa de calidad en que se participe. Aun así, y al menos en relación a los documentos que son responsabilidad de la EITE, el Subdirector/a con competencias en Calidad de la Escuela elabora y difunde, en la web de calidad de la EITE:

- Un listado de evidencias, por curso académico, en el que se identifique el contenido de cada evidencia, localización y la fecha de su obtención. Este listado es difundido, anualmente, en la web de calidad del SGC de la EITE. El listado de evidencias contendrá, como mínimo, las evidencias especificadas en el apartado archivo de cada procedimiento (podrán tener el mismo nombre o similar mientras que el contenido sea el adecuado al producto del procedimiento). Así también, la Escuela podrá incluir en este listado cualquier otro documento asociado a los procedimientos y a su gestión.

5.3. REVISIÓN DEL DISEÑO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ESCUELA

La subdirección con competencias en calidad solicita, bienalmente, al responsable de cada procedimiento un análisis del diseño del procedimiento para revisar los puntos fuertes, débiles y mejoras del diseño. Estos análisis, así como las decisiones derivadas del mismo deberán ser aprobados por la Comisión de Garantía de Calidad.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La revisión del diseño del procedimiento se desarrolla siguiendo el apartado 5.3 de este documento.

La medición, análisis y rendición de cuentas de la gestión documental, se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo de la Escuela para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*.

Las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política de la escuela*.

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR/A CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentos oficiales del diseño del SGC vigente	Informático	Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	Permanentemente actualizado
Documentos oficiales del diseño del SGC obsoletos	Informático	Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	6 años
Actas de Comisión de Garantía de calidad y comisiones de evaluación o mejora	Informático	Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	6 años
Listado anual de evidencias de la implantación del SGC	Informático	Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	6 años
Informes de revisión de todos los procedimientos	Informático	Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Junta de Escuela	x	x	x	
Equipo Directivo	x			
Comisión de Garantía de Calidad	x	x	x	
Subdirector/a con competencias en Calidad de la EITE	x			
Responsables procedimientos de la EITE	x			

9. ANEXOS

9.1 ESTRUCTURA DEL MANUAL

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MSGC) incluye una descripción general del Sistema de Gestión de la Calidad de la EITE de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA. A continuación, se especifica la estructura de cada capítulo del Manual, tal y como establece el Vicerrectorado con competencias en calidad.

- **Encabezado:** constituido por el logotipo de la Universidad, el nombre del capítulo y el logotipo de la EITE.
- **Pie de página:** constituido por el código del capítulo, número y fecha de revisión, número de página y número total de páginas del documento.
- **Portada:** constituida por el nombre del manual y, a continuación, el índice del documento.
- **Apartado de modificaciones:** constituido por dos apartados. Un contiene todas las modificaciones que ha tenido el documento (incluyendo el número de edición, fecha y justificación de los cambios en el diseño). Otro apartado indica los responsables que han elaborado, revisado y aprobado la edición vigente del documento. Además, añade la firma del responsable último de su aprobación (en el caso de firma digital ésta puede estar en el pie de página). A la edición inicial de cualquier documento elaborado se le asigna la revisión “00” y cada vez que sea modificado se le asigna un nuevo número de modificación.
- **Apartado Objeto:** Se describe el contenido y propósito fundamental del documento.
- **Apartado ámbito de aplicación:** designa la delimitación de validez del documento y su contenido, nos dice cuando, donde y sobre quien se aplica su contenido.
- **Apartado documentación de referencia:** Se relacionan los reglamentos o normas y documentos aplicables que regulan o complementan el contenido del documento.
- **Apartado desarrollo:** Se describe de forma clara y concreta los contenidos necesarios para el logro del propósito del documento.
- **Apartado anexos:** Incluye documentos complementarios para la comprensión o despliegue del objeto del documento.

9.2 ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO

Los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad especifican la realización de las diferentes actividades necesarias para la gestión de la EITE de acuerdo con las directrices del MSGC. A continuación, se especifica la estructura de cada procedimiento, tal y como establece el Vicerrectorado con competencias en calidad.

- **Encabezado:** constituido por el logotipo de la Universidad, el nombre del capítulo y el logotipo de la EITE.
- **Pie de página:** constituido por el código del capítulo, número y fecha de revisión, número de página y número total de páginas del documento.
- **Portada:** constituida por el nombre del manual y a continuación el índice del documento.
- **Apartado de Modificaciones:** constituido por dos apartados. Un contiene todas las modificaciones que ha tenido el documento (incluyendo el número de edición, fecha y justificación de los cambios en el diseño). Otro apartado indica los responsables que han elaborado, revisado y aprobado la edición vigente del documento. Además, añade la firma del responsable último de su aprobación (en el caso de firma digital ésta puede estar en el pie de página). A la edición inicial de cualquier documento elaborado se le asigna la revisión “00” y cada vez que sea modificado se le asigna un nuevo número de modificación
- **Apartado Objeto:** Se describe el contenido y propósito fundamental del documento.
- **Apartado alcance:** Se indica cuándo se aplica el procedimiento y sobre qué o quiénes se aplica su contenido.
- **Apartado documentación de referencia:** Se relacionan los reglamentos o normas y documentos aplicables que regulan o complementan el contenido del 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 entiende que queda definido por la norma ISO 9000:2005 o por el Glosario incluido en el Documento 02 del Programa AUDIT (Directrices, definición y documentación...).
- **Apartado desarrollo:** Se describe de forma clara y detallada las acciones necesarias para el logro del propósito del documento.
- **Seguimiento, Medición y Mejora:** Se describe la sistemática para la revisión de los resultados de las acciones del procedimiento, para la revisión del cumplimiento de las

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR/A CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

fases el procedimiento, para la rendición de cuentas a los grupos de interés y la mejora de los resultados obtenidos.

- **Archivo:** Incluye un listado de los documentos derivados de la implantación de los procedimientos que se deben archivar y custodiar como evidencias.
- **Responsabilidades:** Se indican los grupos de interés que tienen funciones en el desarrollo del procedimiento.
- **Anexos:** Cualquier documento adicional que integre especificaciones necesarias para la implantación del procedimiento.

9.3 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Queda establecido por parte del Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional la codificación de los documentos relativos a los capítulos del manual, procedimientos e indicadores, tal como sigue:

- Capítulos del Manual se codifican como MSGCZZ:

M = Manual

S = Sistema

G = Garantía

C = Calidad

ZZ= Ordinal simple, indica el número de orden del capítulo (del 01 al 99)

- Procedimientos que son competencia directa del Centro se codifican como PXCZZ:

P = Procedimiento

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

C/I = del Centro o del Instituto, según el caso

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

- **Procedimientos Institucionales**, que son desarrollados por órganos de gobierno y servicios generales de la ULPGC, se codifican como **PIZZ**:

PI = Procedimiento Institucional.

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

- **Indicadores** para la medición del Sistema de gestión de la calidad se codifican como **R-INDZZCAT- N**:

R= Revela la unidad responsable del cálculo, puede ser la Universidad (U) o el Centro (C).

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR/A CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

IN= Indicador.

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

CAT= Revela la categoría del indicador que puede ser de rendimiento (REN), de satisfacción (SAT) o de cumplimiento del procedimiento (CUM).

N= Revela el nivel del indicador que puede ser principal (P) o secundario (S).

Tabla 3. Ejemplos de codificación

Documento	Código	Significado
Manual	MSGC01	Capítulo del Manual número 1.
Procedimiento	PEC01	Procedimiento Estratégico del Centro número 1.
Procedimiento	PI01	Procedimiento Institucional número 1.
Indicador	U-IN01REN-P	Indicador principal de rendimiento, número 1, cuyo responsable del cálculo es la Universidad.
Indicador	C-IND03SAT-P	Indicador principal de satisfacción, número 3, cuyo responsable del cálculo es el Centro.

**9.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL DISEÑO DE LOS
PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Responsable del procedimiento