

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC

CONTENIDO

1	Objeto.....	3
2	Alcance	3
3	Referencias / Normativa	3
4	Definiciones.....	3
5	Desarrollo del Procedimiento	4
5.1	Documentos relativos al diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela de Ingeniería Informática.....	4
5.1.1.	Elaboración.....	4
5.1.2.	Conservación	5
5.1.3.	Difusión	5
5.2	Documentos relativos a la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad de la EII	5
5.2.1.	Elaboración.....	5
5.2.2.	Conservación	6
5.2.3.	Difusión	6
6	Seguimiento, Medición y Mejora.....	7
7	Responsabilidades.....	8
8	Flujograma.....	9
9	Anexos.....	10
9.1	Estructura del Manual.....	10
9.2	Estructura del Procedimiento	11
9.3	Codificación de documentos.....	13
9.4	Formato para la elaboración del informe de revisión del procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos y las evidencias (F01-PAC01).....	15



Tabla 1 Resumen de modificaciones del procedimiento

Nº	Fecha	Justificación
00	01/06/2009	Edición inicial. Adaptación del Modelo Marco del SGC para los Centros de la ULPGC R09 al contexto de la Escuela de Ingeniería Informática
01	14/10/2013	Adaptación del Modelo Marco para el diseño de SGC de los Centros de la ULPGC (2012-01)
02	30/01/2015	Modificaciones para atender las propuestas de mejora del Informe Definitivo de Seguimiento Institucional de 28 de julio de 2014.
03	16/12/2016	Se incorporan al procedimiento las propuestas del informe de revisión y mejora de 28 de noviembre de 2016
04	03/05/2017	Cambio en la definición de flujograma
05	18/12/2019	Las referencias externas y de la ULPGC se remiten a la web institucional. Se recogen propuestas de mejora del informe de revisión y mejora del procedimiento de diciembre de 2018. Se añaden las actas de las reuniones de la CGC al archivo de evidencias para cumplir la propuesta de mejora PM08 del informe de auditoría interna de enero de 2019.
06	27/09/2021	Se explicita que el diseño y estructura de los procedimientos institucionales no son competencia del centro de acuerdo a lo establecido en las Directrices para el diseño e implantación de SGC de los centros, para cumplir con la OM2 de la auditoría interna de mayo de 2021. Además se incluye la extensión de los términos usados en estamentos o cargos en masculino a sus correspondientes femeninos.
07	11/07/2022	Se modifica el enlace de normativa externa y de la ULPGC. Correcciones ortográficas. Eliminar codificación de evidencias.

Tabla 2 Órganos, cargos o personas que intervienen en la última modificación

Interviniente
Equipo directivo
Comisión de Garantía de Calidad
Junta de Escuela



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 la Calidad de la Escuela de Ingeniería Informática, con el **propósito** de garantizar la oficialidad y accesibilidad a la documentación vigente del mismo.

2 ALCANCE

La gestión documental se aplica a todos los documentos del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Ingeniería Informática, por lo tanto, este procedimiento se aplica cada vez que se requiere el diseño del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad y el registro de documentos relacionados con la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela de Ingeniería Informática.

3 REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC

- https://calidad.ulpgc.es/index.php%3Fopcion%3Dcom_content%26view%3Darticle%26id%3D153

De la Escuela de Ingeniería Informática

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Ingeniería Informática.
- Capítulo 1 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela de Ingeniería Informática relativo a la presentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela de Ingeniería Informática relativo a la gestión de la información.

4 DEFINICIONES

Manual del Sistema de Gestión de la calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de la Escuela de Ingeniería Informática (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 ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

5.1.1. Elaboración

La Comisión de Garantía de Calidad (CGC) es la responsable de generar y actualizar documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Escuela de Ingeniería Informática (EII) atendiendo a los reglamentos e instrucciones del Vicerrectorado con competencias en calidad (VC), las recomendaciones indicadas en procesos de evaluación, los objetivos anuales de la Escuela, cambios normativos, etc.

Esta documentación cumple con los requisitos del diseño establecidos por el VC y que el Centro recoge y amplía en los anexos 1, 2 y 3 (Estructura del manual; Estructura del procedimiento; Codificación de documentos). Una vez elaborada la documentación, ésta es revisada por el Director de la Escuela de Ingeniería Informática y, si fuera el caso, por el responsable del procedimiento afectado. En cuanto a su oficialidad cualquier documento del SGC entra en vigor en el momento de su ratificación por la Junta de Escuela, no considerándose válido ningún documento hasta que el aprobado no haya sido firmado y fechado. 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.

En los documentos relativos al diseño del SGC, las referencias que se hacen a las figuras de director, secretario, subdirector, catedrático, profesor y coordinador o cualquier otro cargo de



la ULPGC, así como a la figura de estudiante, en su género masculino, se entenderán hechas también a sus correspondientes del género femenino.

5.1.2. Conservación

Los documentos son archivados por el Subdirector con competencias en calidad (SC). Para ello, se dispone de un lugar físico en el despacho del mismo y un espacio virtual en la intranet de la EII. Preferentemente, los documentos son archivados en formato digital, por lo que los miembros del equipo directivo de la EII disponen de “firma digital”.

A estos espacios tienen acceso tanto el Director de la EII como el SC y los miembros de la CGC.

Cuando un documento deje de estar en vigor, el VC/SC lo da a conocer a las partes interesadas y procede a eliminarlo de los archivos oficiales, por último, guarda una copia reconocida bajo el epígrafe de *documentos obsoletos* hasta la siguiente certificación del SGC.

5.1.3. Difusión

Los documentos oficiales son difundidos públicamente en la web de Calidad de la EII, en ella se encuentra la versión actualizada de todos ellos, en formato pdf y firmada electrónicamente. Además, el SC realiza todas las actuaciones necesarias para fomentar el conocimiento de la documentación por parte de la comunidad de la EII y, especialmente, por 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 EII

5.2.1. Elaboración

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

- a. Los documentos aplicables al SGC son aquellos que 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:



- 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 al SGC tales como, actas de la CGC, 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 EII tales como, normativa legal, requisitos de programas de calidad, etc.
- b. Los documentos de evidencias del SGC son aquellos que se generan por la implantación del mismo 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. No obstante, de forma general, se establece que, además del archivo que le corresponda a cada unidad responsable, el SC archiva, en los espacios de calidad, un documento con su identificación, responsable y localización.

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 especifica en los procedimientos del SGC o en el programa de calidad en que se participe. Aun así, y en relación a los documentos que son responsabilidad de la EII, el SC, elabora, actualiza cuando se produzcan cambios y difunde en la web de la EII un listado de documentos aplicables al SGC en el que se identifique el contenido de cada documento, localización y la fecha de su obtención.



Asimismo, elabora 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 la EII.

6 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El SC procede, con periodicidad bienal, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento.

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



Archivo

Tabla 3 Archivos de evidencias

Identificación de las evidencias	Soporte de archivo	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
Documentos oficiales del diseño del SGC vigente	Papel/informático	Subdirector con competencias en calidad	Permanentemente actualizado
Documentos oficiales del diseño del SGC obsoletos	Papel/informático	Subdirector con competencias en calidad	6 años o hasta la siguiente certificación del SGC
Listado de documentos aplicables al SGC	Papel/informático	Subdirector con competencias en calidad	Permanentemente actualizado
Listado anual de evidencias de la implantación del SGC	Papel/informático	Subdirector con competencias en calidad	6 años
Actas de las reuniones de la CGC	Papel/informático	Secretaria de la Escuela	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel/informático	Subdirector con competencias en calidad	6 años

7 RESPONSABILIDADES

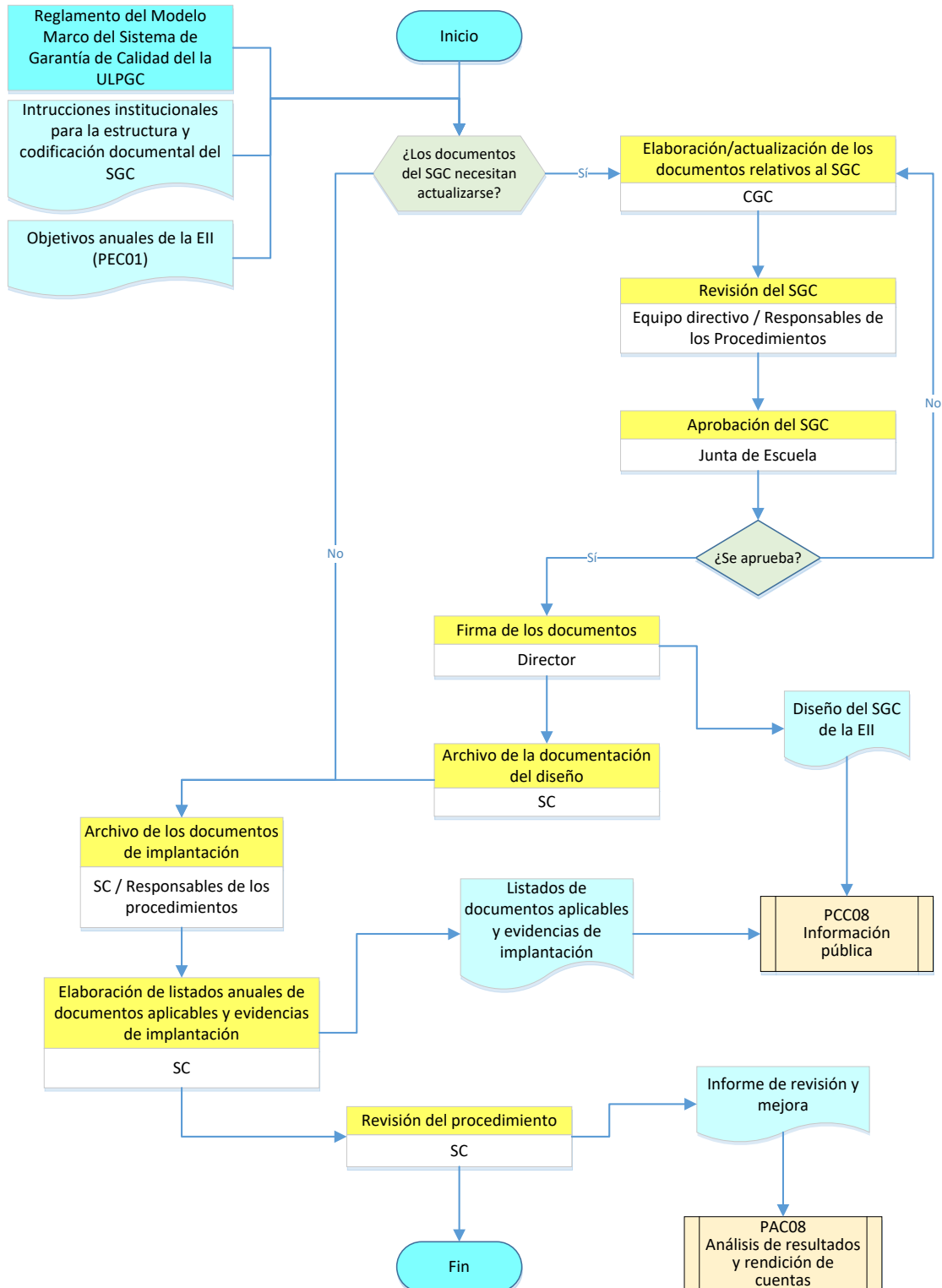
Tabla 4 Grupos de interés que participan en el procedimiento a través de los órganos o cargos responsables

Responsables	Grupos de Interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	
Director de la EII	X			
Equipo Directivo	X			
Junta de Escuela	X	X	X	
Responsables de cada procedimiento	X	X		
Subdirector con competencias en Calidad	X			



8 FLUJOGRAMA

Procedimiento de Apoyo del Centro para la gestión de los documentos del Sistema de Garantía de Calidad (PAC01)



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 Escuela de Ingeniería Informática 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 o nombre de la Escuela de Ingeniería Informática
- **Pie de página:** constituido por el código del capítulo, número y fecha de modificación, 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 tablas. Una contiene la fecha de elaboración inicial y el número, fecha y justificación de las sucesivas modificaciones del documento, y otra con la relación de órganos, cargos o personas que han elaborado y aprobado la última versión del documento. A la edición inicial de cualquier documento elaborado se le asigna la modificación "00", y una vez aprobado, cada vez que sea modificado se le asigna un nuevo estado 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 cuándo, dónde 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 Escuela de Ingeniería Informática 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 procedimiento, su responsable principal, y el logotipo o nombre de la Escuela de Ingeniería Informática
- **Pie de página:** constituido por el código del capítulo, número y fecha de modificación, número de página y número total de páginas del documento.
- **Portada:** constituida por el nombre del manual y a continuación el índice del documento.





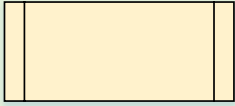


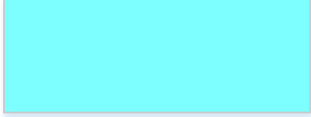
Apartado de modificaciones: constituido por dos tablas. Una contiene la fecha de elaboración inicial y el número, fecha y justificación de las sucesivas modificaciones del documento, y otra con la relación de los órganos, cargos o personas que han elaborado y aprobado la última versión del documento. A la edición inicial de cualquier documento elaborado se le asigna la modificación “00”, y una vez aprobado, cada vez que sea modificado se le asigna un nuevo estado 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 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.
- **Flujograma:** Representación gráfica que resume el desarrollo del procedimiento.
- **Anexos:** Cualquier documento adicional que integre especificaciones necesarias para la implantación del procedimiento.

Tabla 5 Símbolos del flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio y fin de procedimiento
	Decisión
	Conector con otra etapa del procedimiento
	Etapa de procedimiento (actividad a desarrollar. Arriba actividad, abajo responsable)
	Otro procedimiento del SGC
	Subprocedimiento del procedimiento actual
	Documento, producto de un procedimiento, entrada a un procedimiento
	Elementos del entorno (normativas) a considerar para el desarrollo de la actividad



9.3 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Queda establecido de por parte del Vicerrectorado con competencias en calidad la codificación de los documentos relativos a los capítulos del manual, procedimientos e indicadores, tal como sigue:

- **Procedimientos que son competencia directa de la Escuela de Ingeniería Informática** se codifican como **PXCZZ**:

P = Procedimiento

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

C = del Centro (la Escuela de Ingeniería Informática)

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

En caso de que un procedimiento, por su complejidad, se divida en subprocedimientos, estos se codifican como **PXCZZ-SY**:

S = Subprocedimiento

Y = Ordinal simple; indica el número de orden del subprocedimiento (del 1 al 9)

- **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-INZZCAT-N**:

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

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).



El Centro, por su parte, establece la codificación de los documentos relativos a los modelos de documentos, instrucciones y evidencias tal y como sigue:

- **Modelos de documentos** se codifican como **FZZ - código del documento del que emana:**
 - F=** Formato.
 - ZZ=** Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).
- **Instrucciones** se codifican como **ITZZ - código del documento del que emana:**
 - IT=** Instrucción.
 - ZZ=** Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

Tabla 6 Ejemplos de codificación

Documento	Código	Significado
Procedimiento	PEC01	Procedimiento Estratégico de la Escuela de Ingeniería Informática 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-IN03SAT-P	Indicador principal de satisfacción, número 3, cuyo responsable del cálculo es el Centro.
Indicador	C-CUMPPCC03-P	Indicador principal de cumplimiento del procedimiento PCC03, cuyo responsable del cálculo es el Centro.
Formato	F01-PCC01	Formato número 1 del Procedimiento clave de la Escuela de Ingeniería Informática número 1
Instrucción	IT02-PI01	Instrucción número 2 necesaria para el Procedimiento Institucional número 1



9.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y LAS EVIDENCIAS (F01-PAC01)

El informe de revisión y mejora incluirá, al menos, los siguientes elementos:

1. Encabezado con el logotipo de la Escuela de Ingeniería Informática y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
2. Título
3. Puntos débiles del procedimiento
4. Puntos fuertes del procedimiento
5. Propuestas de mejora del procedimiento
6. Fecha y firma del Subdirector con competencias en calidad.

