**Procedimiento para la elaboración, control y registro de la documentación del SGIC**

**Índice**

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABLES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. SEGUIMIENTO
9. REGISTRO Y ARCHIVO
10. ANEXOS (en su caso)

ANEXO I. Hoja control de registros

[Este documento es una plantilla que el centro deberá adaptar a su realidad, definiendo los responsables, indicadores, etc. que se adecuen a su SGIC]

Histórico de cambios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Nº de revisión* | *Fecha* | *Modificación* |
| v1.0 | Marzo de 2021 | Edición inicial |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORADO POR:**[Indicar cargo/órgano responsable] | **REVISADO POR:**[Indicar cargo/órgano responsable] | **APROBADO POR:**[Indicar cargo/órgano responsable] |
| Nombre | Nombre | Nombre  |

*Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015*

**1. OBJETO**

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para la elaboración, control y registro de los documentos y registros generados como consecuencia del funcionamiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del [Centro].

Clasificación del procedimiento: Apoyo.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento será de aplicación a todos los documentos que integran el SGIC del [Centro], así como a los principales registros o evidencias generados como consecuencia del funcionamiento del sistema.

Documentos del SGIC:

* Política y Objetivos de Calidad
* Manual de calidad
* Mapa de procesos
* Procedimientos e Instrucciones Técnicas
* Carta de servicio
* Normativa relacionada con la gestión de la calidad (reglamentos, instrucciones, etc.)

Principales registros o evidencias:

* Actas de las reuniones de los Agentes del SGIC
* Informes de seguimiento
* Seguimiento de indicadores
* Informes de evaluación externa
* Informes de auditorías
* Sugerencias, quejas y felicitaciones

**3. NORMATIVA**

* Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
* Resolución de 2 de mayo de 2017, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se aprueba el texto refundido del Reglamento de la organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y de máster universitario.

**4. DEFINICIONES**

* **Archivo electrónico:** herramienta que permite almacenar de forma electrónica los documentos para garantizar su disponibilidad y accesibilidad a largo plazo. Los documentos electrónicos deberán conservarse en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación, así como su consulta, con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.
* **Lista maestra de documentos:** documento en el que se enumeran todos los documentos que configuran el SGIC y el número de versión, con el objetivo de utilizar siempre la última versión de los mismos.
* **Manual de calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización
* **Proceso**: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. El resultado de un proceso es, por tanto, el producto o servicio que prestamos a los grupos de interés.
* **Procedimiento**: documento que especifica o detalla una parte del proceso, indicando qué es lo que se hace y quiénes son los responsables.
* **Instrucción técnica:** documento que describe de forma clara y precisa la manera correcta de ejecutar determinadas tareas o actividades específicas (recoge el “cómo”, describiendo a través de explicaciones detalladas cada uno de los pasos a seguir para ejecutar cierta actividad)

**5. RESPONSABLES** [adaptar tablas]

En las siguientes tablas se establecen las responsabilidades de los diferentes agentes implicados en el SGIC del centro en relación con la elaboración, revisión, aprobación, seguimiento, registro y archivo de los documentos y principales evidencias definidos en el apartado 2.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DOCUMENTOS DEL SGIC** | Decano/a | Equipo Decanal | Comité de Calidad | Junta de Centro | Responsable del SGIC | Administrador/a |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Política de calidad** |  |  |  |  |  |  |
| Elaborar |   |   |   |   |   |   |
| Revisa |   |   |   |   |   |   |
| Aprobar |   |   |   |   |   |   |
| Registrar/Archivar |   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Manual de calidad** |  |  |  |  |  |  |
| Elaborar |   |   |   |   |   |   |
| Revisar |   |   |   |   |   |   |
| Aprobar |   |   |   |   |   |   |
| Registrar/Archivar |   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Procedimientos estratégicos** |  |  |  |  |  |
| Elaborar |   |   |   |   |   |   |
| Revisar |   |   |   |   |   |   |
| Aprobar |   |   |   |   |   |   |
| Registrar/Archivar |   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Procedimientos clave** |  |  |  |  |  |  |
| Elaborar |   |   |   |   |   |   |
| Revisar |   |   |   |   |   |   |
| Aprobar |   |   |   |   |   |   |
| Registrar/Archivar |   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Procedimientos de apoyo** |  |  |  |  |  |  |
| Elaborar |   |   |   |   |   |   |
| Revisar |   |   |   |   |   |   |
| Aprobar |   |   |   |   |   |   |
| Registrar/Archivar |   |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVIDENCIAS DEL SGIC** | Decano/a | Comité de Calidad | Junta de Centro | Responsable Calidad / Vicedecano Calidad | Administrador/a | Coordonador titulación | Presidente CGC |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Actas reuniones agentes SGIC** |  |  |  |  |  |  |
| Elaborar |   |   |   |   |   |   |   |
| Registrar/Archivar |   |   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Informes seguimiento objetivos calidad** |  |  |  |  |  |
| Elaborar |   |   |   |   |   |   |   |
| Registrar/Archivar |   |   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Informes seguimiento Cartas Servicios** |  |  |  |  |  |
| Elaborar |   |   |   |   |   |   |   |
| Registrar/Archivar |   |   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Indicadores procesos estratégicos** |  |  |  |  |  |
| Realizar seguimiento |   |   |   |   |   |   |   |
| Registrar/Archivar |   |   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Informes evaluación externa/auditorías** |  |  |  |  |  |
| Registrar/Archivar |   |   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Sugerencias, quejas y felicitaciones** |  |  |  |  |  |
| Realizar seguimiento |   |   |   |   |   |   |   |
| Registrar/Archivar |   |   |   |   |   |   |   |

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

El SGIC del [Centro] genera una serie de documentación que, una vez elaborada y aprobada, debe ser adecuadamente archivada y controlada. En el Manual de Calidad, así como en los procedimientos del SGIC se indica de forma expresa la documentación que se genera, el tipo de soporte y quién es responsable de su custodia. Además de ello, en este procedimiento se describe cómo archivar y registrar la documentación en un archivo electrónico centralizado del SGIC así como la forma de controlar que la documentación está correctamente ordenada y actualizada.

La persona responsable de velar por el buen funcionamiento del archivo del SGIC será el [responsable de calidad/secretario académico] del centro, auxiliado por [indicar, en su caso]. El administrador del centro designará al personal de administración encargado del archivo electrónico de los documentos del SGIC y, en su caso, las herramientas informáticas destinadas a tal fin.

**6.1. Gestión de la elaboración y revisión de la documentación del SGIC.**

**6.1.1. Detección de la necesidad de elaborar o modificar un documento**

La detección de la necesidad de elaborar o modificar un documento del SGIC podrá proceder de los responsables de calidad del centro o de cualquier otra persona implicada en la implantación de los procesos y procedimientos. En este último caso, se lo comunicará por escrito al responsable de calidad del centro, que será quien decidirá si procede la elaboración o modificación del documento.

La elaboración de un nuevo documento o la modificación de uno ya existente puede deberse a causas tan diversas como:

* La detección de la necesidad de plasmar en un nuevo procedimiento las acciones que forman parte de un proceso del centro.
* La detección de errores o de áreas de mejora en la realización del trabajo.
* El cambio de política o de estructura organizativa en la unidad encargada de implantar un proceso o procedimiento.
* La aprobación de una nueva legislación o modificación de la existente.

**6.1.2. Elaboración de un nuevo documento o de una nueva versión**

En caso de que el responsable de calidad del centro considere que procede elaborar o modificar un documento, designará a una persona o equipo para su redacción. El contenido mínimo o estructura de los procedimientos será el que se recoge en la IT-001 *Elaboración de la documentación del SGIC de la Universidad de Zaragoza*.

En el caso de que se trate de una revisión de un documento existente, se deberá completar la tabla “Histórico de cambios” que aparece en la portada del documento, indicándose el número de la nueva versión, la fecha de la modificación y un breve resumen del motivo de la misma.

**6.1.3. Aprobación del documento.**

Una vez elaborado, revisado y firmado electrónicamente el documento por los responsables de su elaboración/revisión, se remitirá al responsable de su aprobación, para la firma, con carácter previo a su implantación.

**6.1.4. Difusión**

El responsable de calidad del centro deberá garantizar que el nuevo documento aprobado será difundido entre los grupos de interés, a través de los medios que se considere más oportunos, para su conocimiento. En cualquier caso. los documentos deberán ser publicados en la página web del centro.

**6.2. Archivo y control de la documentación y los registros**

**6.2.1. Archivo electrónico**

Para el archivo electrónico de documentos se utilizará el Gestor Documental “Alfresco” de la Universidad de Zaragoza [indicar el que proceda en caso de utilizar un gestor documental diferente].

El archivo se denominará de forma genérica como [“Documentación del SGIC del [Centro]”] o similar y en él se incluirán las diferentes versiones de los documentos (versión vigente y versiones anteriores) en los formatos word y pdf así como de los registros generados como consecuencia de su implantación.

Comprenderá, al menos, los siguientes apartados:

* Manual de Calidad
* Política y objetivos de calidad
* Procesos y procedimientos del SGIC
* Mapa de procesos del SGIC
* Registros o evidencias del desarrollo del SGIC

En la carpeta de cada proceso o procedimiento se crearán las subcarpetas necesarias para el archivo correcto de la documentación asociada (anexos, instrucciones técnicas…).

Una vez aprobados y firmados los documentos por los responsables deberán ser remitidos al [responsable de calidad] del centro para su archivo y registro. En relación con el archivo de los diferentes registros y evidencias generadas… [indicar quién o quiénes serán los responsables del archivo de las diferentes evidencias].

Asimismo, dentro de la carpeta principal “Documentación del SGIC del [Centro]”de archivarán los siguientes documentos de control, en formato Excel o similar:

* Lista maestra de documentos
* Hoja de control de registros o evidencias

**6.2.2. Lista maestra de documentos**

Se elaborará y mantendrá una lista maestra de documentos, en formato electrónico, conforme a la plantilla del Anexo I, en la que se recogerán las diferentes versiones de los documentos del SGIC especificados en el apartado 2 de este procedimiento.

El [responsable de calidad del centro, auxiliado por el PAS designado a tal efecto], se encargará de mantener actualizada la lista maestra de documentos.

**6.2.3. Hoja de control de registros**

[Nota: cuando se elabore este procedimiento el centro debe decidir si efectivamente va a llevar a cabo un control de las evidencias/registros que se van archivando, a través de la hoja de control de registros, o no, ya que el volumen de evidencias (actas, etc) puede ser elevado. Otra opción es registrar únicamente las más importantes, como pueden ser informes de auditoría, informes de seguimiento, sugerencias/quejas…]

Se elaborará y mantendrá una hoja de control de registros, en formato electrónico, conforme a la plantilla del Anexo II, en la que se recogerán los diferentes registros y evidencias generados como consecuencia de la implantación del SGIC especificados en el apartado 2 de este procedimiento.

El [responsable de calidad del centro, auxiliado por el PAS designado a tal efecto], se encargará de mantener actualizada la lista maestra de documentos.

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**

 [a criterio del centro]

**8. SEGUIMIENTO**

El [responsable de calidad del centro] será la persona encargada del seguimiento y evaluación del procedimiento.

Para evaluarlo se establecen los siguientes indicadores:

* Actualización de la lista maestra de documentos (si/no)
* Actualización de la hoja de control de registros (si/no)
* Número de incidencias detectadas

El [responsable de calidad del centro] revisará al menos [una vez al año] el estado del archivo electrónico anotando, en su caso, las incidencias detectadas, y dando traslado al responsable de elaboración de los documentos para su subsanación.

**9. REGISTRO Y ARCHIVO**

La documentación se registrará y archivará conforme a lo especificado en el apartado 6.2 de este procedimiento.

**10. ANEXOS**

**ANEXO I. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Código | Tipo de documento | Descripción | Edición | Fecha aprobación | Fecha registro electrónico | URL de acceso (gestor documental/web) | Vigente SI/NO |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**ANEXO II. HOJA DE CONTROL DE REGISTROS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Código | Tipo de registro (acta, informe…) | Descripción | Fecha aprobación | Fecha registro electrónico | URL de acceso (gestor documental/web) |
|   |   |   |   |   |  |
|   |   |   |   |   |  |
|   |   |   |   |   |  |
|   |   |   |   |   |  |
|   |   |   |   |   |  |
|   |   |   |   |   |  |