

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y EVIDENCIAS

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS/NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO
6. REVISIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA
7. EVIDENCIAS Y ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. GRUPOS DE INTERÉS

RESUMEN DE REVISIÓN		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00		Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la elaboración, revisión y aprobación de la documentación referida al Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) implantada en la Escuela de Turismo de Tenerife, adscrita a la Universidad de La Laguna, así como asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión de los documentos, que éstos permanecen legibles, fácilmente identificables y disponibles, que se identifican los documentos de origen externo, así como se previene el uso no intencionado de documentación obsoleta.

Así mismo define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a toda la documentación generada en el establecimiento e implantación del SGIC, a excepción del Manual del SGIC, cuya estructura y responsabilidades de elaboración, revisión y aprobación quedan descritas en el propio Manual. También es de aplicación a todas las evidencias o registros asociados al SGIC implantado en la Escuela de Turismo de Tenerife, adscrita a la Universidad de La Laguna

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- ORDEN ECI/3855/2007 (BOE num.312, pág. 53739; 29 de Diciembre de 2007) Criterios y Directrices para la implantación de títulos.
- Estatutos de la Universidad de La Laguna (Decreto 89/2004 de 6 de julio).
- Convenio de Adscripción de la Escuela de Turismo de Tenerife a la ULL (Abril, 2010)
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.
- **Reglamento de Régimen Interior del Centro**
- Plan Estratégico de la Universidad.
- Protocolo de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA), para el diseño, verificación y acreditación de las ofertas formativas reconocidas por el MEC.

- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

4. DEFINICIONES

- *Documento*: Datos que poseen significado y su medio de soporte.
- *Evidencia o Registro*: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- *Gestión de la Calidad*: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad
- *Formato*: Documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.
- *Manual de calidad*: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- *Modelo*: Documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas
- *Procedimiento*: Forma especificada, documentada o no, 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.
- *Sistema de la Calidad*: Estructura organizada, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de la calidad.
- *Indicador*: Dato o conjunto de datos, que ayudan a medir objetivamente la evaluación de un proceso o actividad.

5. DESARROLLO

El Vicerrectorado de Calidad Institucional e Innovación Educativa, a través de la Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad (UEMC), propone un modelo marco de diseño e implementación de Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC). La Comisión de Calidad del Centro (CCC) revisará y adaptará este modelo estándar a la realidad del Centro. Los documentos resultantes serán aprobados por el Decano/Director y por la Junta de Centro. **La Directora** autorizará y se comprometerá al desarrollo del SGIC en el Centro (AP_00.01).

Cualquier documento del SGIC implantado entrará en vigor en el momento de su aprobación, no considerándose válido ningún documento hasta que el aprobado no haya sido firmado y fechado.

Tras las revisiones y propuestas de mejora del SGIC, es posible que los documentos originales sean reformados. Cada vez que un documento sea modificado, se le

asignará un nuevo estado de revisión y, en el caso de los procedimientos, se indicará en la portada del Manual de Procedimientos el motivo de tal modificación. Al primer documento elaborado se le asigna la revisión "00". Los documentos obsoletos serán eliminados para evitar posibles errores y duplicidades.

En la página *web* del Centro y/o en aquellos medios que se estime conveniente, se expondrá la versión actualizada de los documentos del SGIC.

5.1. Documentos del SGIC y su estructura

5.1.1. Manual del SGIC (MSGIC)

El MSGIC incluye una descripción general del SGIC en la Escuela de Turismo de Tenerife, adscrita a la Universidad de La Laguna, de acuerdo con las directrices establecidas en el Programa AUDIT. El encabezado de cada capítulo del MSGIC recoge:

- Título del documento: MSGIC.
- Nº de capítulo y título del mismo.

En el pie de página se incluirá:

- Número de página.

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo

5.1.2. El Manual de Procedimientos

El Manual de Procedimientos (MP) está formado por todos y cada uno de los procedimientos a los que se hace referencia en el Manual del SGIC. En las primeras páginas del MP se recogen los procedimientos y su codificación. Dicha codificación responde a PR_XX, donde:

PR: Son las iniciales de Procedimiento.


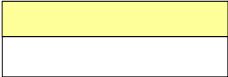






XX: Son los dígitos que identifican a cada Procedimiento y son números correlativos (01, 02, 03,...).


Junto a los procedimientos y a su codificación se indica la directriz principal a la que están vinculados y que han sido establecidas por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación. Asimismo se hace explícito el estado de situación en el que se encuentran estos documentos.

Los procedimientos tienen una estructura común organizativa, tal y como se recoge a continuación:

- *Portada:* En la que se presenta el título del procedimiento, el índice y un cuadro de elaboración, revisión y aprobación del documento.
- *Objeto:* Se describe el propósito o propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento.
- *Alcance:* Establece cuándo y dónde se ha de aplicar el procedimiento.
- *Referencias/Normativa:* Leyes, reglamentos y/o normas que regulan o complementan lo establecido en el procedimiento.
- *Definiciones:* Incluye, si procede, un vocabulario con los conceptos que se consideran necesarios para la correcta interpretación del procedimiento.
- *Desarrollo:* Describe, de forma clara y definida, la sistemática a aplicar en el procedimiento, esto es, las acciones que se desarrollan, así como los conductos de comunicación.
- *Revisión, Seguimiento y Mejora:* Se indica el proceso a través del cuál se recogerán los indicadores utilizados para desarrollar la revisión, mejora y seguimiento.
- *Evidencias y Archivo:* Se relacionan las pruebas derivadas del procedimiento y el modo de conservarlas, especificándose: identificación del archivo (denominación y modelo de Anexos), soporte, responsable de la custodia y tiempo de conservación. Las evidencias deberán mantenerse archivadas al menos hasta la siguiente visita de certificación del SGIC o de acreditación de la titulación.

- *Responsabilidades:* Indican las competencias asignadas a los agentes implicados en el procedimiento.
- *Grupos de interés:* Se relacionan los grupos de interés internos y externos a la universidad que participan directa o indirectamente en cada procedimiento. Además se describe la forma en la que intervienen y la manera en la que rinden cuentas.
- *Diagrama de flujo:* Refleja la sistemática a aplicar en el procedimiento. En la siguiente tabla se presentan los símbolos utilizados así como su significación:

	Inicio/Fin de un procedimiento
	Actividad a desarrollar Responsable/s de la actividad
	Decisión a tomar
	Enlace con otro procedimiento del SGIC
	Enlace con otro proceso/ procedimiento no recogido en el SGIC
	Evidencia documental de la realización de una actividad
	<i>Inputs</i> , entradas, documentos del entorno que deben ser tomados en consideración para desarrollar una actividad, en el caso que existieran
	Indica la continuidad del procedimiento

	<i>Inputs</i> , entradas, documentos resultantes de otros procedimientos del SGIC que deben ser tomados en consideración para desarrollar una actividad
---	---

En los diagramas de flujo se expresan:

- Las acciones principales que se desarrollan en el procedimiento (se presentan en la parte central del diagrama).
- Los elementos que intervienen: normativa, acciones de mejora, otros procedimientos, etc. (se muestran a la izquierda del diagrama).
- Las evidencias que se generan a partir de su desarrollo (se muestran a la derecha del diagrama).

5.1.3. Anexos

Tanto el Manual del SGIC como los procedimientos cuentan con sus correspondientes anexos. Estos pueden concretarse en instrumentos para el desarrollo de procesos (protocolos de evaluación, herramientas de diagnóstico y de obtención de información, etc.), y en evidencias de la implementación de cada una de las acciones del procedimiento (actas de reuniones, acuerdos, convenios, planificación de acciones, etc.).

Los anexos están codificados en atención a:

AM_Z: Donde las primeras iniciales indican que son Anexos de Manual y la Z es el dígito que identifica el número específico del anexo.

AP_XX.ZZ: Donde primeras iniciales indican que son Anexos de Procedimiento, las XX es el dígito que identifica número de procedimiento y las ZZ el dígito que identifica número específico del anexo.

De entre los anexos destaca el *AM 3: Política y Objetivos de Calidad del Centro*, que es un anexo del Manual del SGIC y también del Procedimiento para la elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.

En las primeras páginas del Manual de Procedimientos se recogen los anexos y su codificación, así como el capítulo del Manual del SGIC o procedimiento/s al que están vinculados. Asimismo se explicita el estado de situación en el que se encuentran.

6. REVISIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA

No se considera necesario establecer indicadores en este procedimiento. Los propios documentos y el listado actualizado de los mismos es evidencia para el seguimiento y constancia de la mejora continua.

7. EVIDENCIAS Y ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento en el que se recoja el compromiso de la Directora para desarrollar el SGIC en el Centro (AP_00.01)	Papel o informático	Coordinador Calidad	6 años
Documentos que conforman el SGIC (MSGIC y MP)	Papel o informático	Coordinador Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

- *Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad (UEMC)*: Elaborará los documentos marco del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (Manual de SGIC y Manual de Procedimientos)
- **Comisión de Calidad del Centro (CCC)**: Revisará los documentos elaborados por la UEMC y hará las oportunas modificaciones.
- **Responsable de Calidad**: Es el responsable de mantener actualizados los documentos del SGIC, así como de difundirlos y archivarlos.
- **Junta de Facultad o Escuela**: Aprueba los documentos generados por el SGIC

9. GRUPOS DE INTERES

Grupos de interés	Mecanismos de participación
Equipo Directivo	A través de la Comisión de Calidad de Centro o del representante de los Decanos/Directores en Consejo de Gobierno
Profesorado	Por medio de sus representantes en la Comisión de Calidad estarán representados, participan aportando información en reuniones y encuestas. A nivel personal presentan reclamaciones y sugerencias.
Estudiantes	En la CCC a través de sus representantes. Su opinión se recoge por medio de las encuestas de satisfacción y presentando reclamaciones y sugerencias
Personal de Administración y Servicios	Están representados en las diferentes comisiones del Centro. Participan a través de sus representantes en Consejo de Gobierno. Su satisfacción se recoge por medio de encuestas. A nivel personal intervienen presentando reclamaciones y sugerencias.

Rendición de cuentas

La información generada en este procedimiento se difundirá por los canales de comunicación que se consideren oportunos: Web institucional, tablón de anuncios, correo electrónico, etc. La viabilidad de las actuaciones en relación a las incidencias, reclamaciones y/o sugerencias se ajustará a la Ley de Procedimiento Administrativo

BORRADOR