

Procedimiento de elaboración, control y registro de la documentación del SIGC de los servicios

Índice

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

Tabla de cambios:

Versión	Fecha	Modificación
v1.0	Junio 2025	Edición inicial

- Elaborado por: Negociado de Calidad
- Revisado por: Comisión de Calidad de los Servicios
- Aprobado por: Administrador del Centro



 35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a>

CSV: 35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR GARCES UTANDE	Administradora	30/06/2025 14:26:00	
MARIA PILAR TAJADA RODRIGO	Jefa Negociado Calidad	30/06/2025 14:29:00	

1. OBJETO

Sistematizar la elaboración, control y registro de la documentación derivada del funcionamiento del Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) de los servicios de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo (FCST).

Clasificación del procedimiento: Apoyo

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a todos los documentos que integran el SIGC de los servicios de la FCST, así como a los principales registros o evidencias generados como consecuencia del funcionamiento del sistema.

Documentos y evidencias del SIGC de los servicios de la FCST (<http://fcst.unizar.es/calidad/calidad-de-los-servicios>):

- Política de Calidad de los Servicios
- Carta de Servicios
- Informes de seguimiento de la Carta de Servicios
- Plan de actuación y mejora (PAM)
- Mapa de procesos
- Manual de procedimientos
- Procedimientos e instrucciones técnicas
- Catálogo de indicadores
- Fichas de los indicadores
- Seguimiento de indicadores

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a>

CSV: 35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR GARCES UTANDE	Administradora	30/06/2025 14:26:00	
MARIA PILAR TAJADA RODRIGO	Jefa Negociado Calidad	30/06/2025 14:29:00	



3. NORMATIVA

La normativa de aplicación a este procedimiento se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/normativa-y-referencias-calidad-de-los-servicios>.

4. DEFINICIONES (por orden alfabético)

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 SIGC y el número de versión, con el objetivo de utilizar siempre la última versión de los mismos.

Hoja de control de actas/informes: Documento en formato Excel, donde aparece reflejada la relación de comisiones/órganos, curso académico, fechas de sesión e URL de acceso.

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).



35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a>

CSV: 35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR GARCES UTANDE	Administradora	30/06/2025 14:26:00	
MARIA PILAR TAJADA RODRIGO	Jefa Negociado Calidad	30/06/2025 14:29:00	

Repositorio institucional FCST: Herramienta de gestión documental que permite a los responsables de los procesos o procedimientos llevar la gestión documental de forma sencilla.

5. RESPONSABLES (por orden alfabético)

- Administrador/a
- Comisión de Calidad de los servicios
- Negociado de Calidad

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El SIGC de los servicios de la FCST genera una serie de documentación que, una vez elaborada y aprobada, debe ser adecuadamente archivada y controlada. En este procedimiento se describe cómo archivar y registrar la documentación en un archivo electrónico centralizado del SIGC, así como la forma de controlar que la documentación está correctamente ordenada y actualizada.

6.1 Resumen de actuaciones

Responsable	Acción
Administrador/a	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de la documentación a elaborar o modificar - Aprobación de la documentación.
Negociado de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de la documentación - Seguimiento de indicadores - Archivo y registro de la documentación
Comisión de Calidad de los Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la documentación

6.2. Identificación de la documentación a elaborar o modificar

La detección de la necesidad de elaborar o modificar un documento del SIGC podrá proceder del administrador/a del centro o de cualquier otra persona implicada en la implantación de los procesos y procedimientos.



 35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a>

CSV: 35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR GARCES UTANDE	Administradora	30/06/2025 14:26:00	
MARIA PILAR TAJADA RODRIGO	Jefa Negociado Calidad	30/06/2025 14:29:00	

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.

6.3. Elaboración de un nuevo documento o de una nueva revisión

En el caso de que proceda la elaboración o revisión de un documento, el Negociado de Calidad se encargará de este cometido. En la tabla de cambios que aparece en la portada del documento, se recogerá el número de la versión, la fecha de la elaboración o modificación y un breve resumen del motivo de la misma.

6.4. Revisión del documento

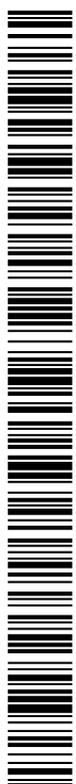
La Comisión de Calidad de los Servicios revisará los contenidos del nuevo documento o de su modificación antes de su aprobación definitiva, incluyendo aquellas correcciones que considere necesarias.

6.5. Aprobación del documento

Una vez elaborado y revisado el documento por los responsables, se remitirá al Administrador/a para su firma, con carácter previo a su implantación.

6.6. Difusión

El Negociado de Calidad de la FCST deberá garantizar que el nuevo documento aprobado sea difundido entre los grupos de interés, a través de los medios que se considere más oportunos, para



35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a>

CSV: 35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR GARCES UTANDE	Administradora	30/06/2025 14:26:00	
MARIA PILAR TAJADA RODRIGO	Jefa Negociado Calidad	30/06/2025 14:29:00	

su conocimiento. En cualquier caso, los documentos deberán ser publicados en la página web del centro.

6.7. Archivo de la documentación

Una vez aprobados y firmados los documentos el Negociado de Calidad procederá a su archivo. Para el archivo electrónico de documentos se utilizará **cloud.unizar.es**.

La carpeta que contenga la documentación se denominará de forma genérica como Documentación_SIGC y en ella se incluirán las diferentes versiones de los documentos (vigentes y anteriores) en los formatos Word, Excel y PDF, así como los registros generados como consecuencia de su implantación.

Comprenderá, al menos, los siguientes apartados:

- Política y objetivos de calidad
- Procedimientos
- Mapa de procesos
- Registros o evidencias del SIGC

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

6.8. Registro de la documentación

En relación con el registro de la documentación será la jefatura del Negociado de Calidad del centro la encargada de su control. Para ello se crearán los siguientes documentos de control, en formato Excel o similar:

- Lista maestra de documentos
- Hoja de control de actas



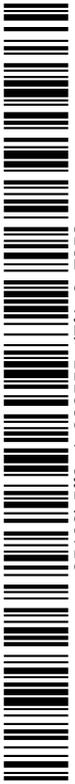
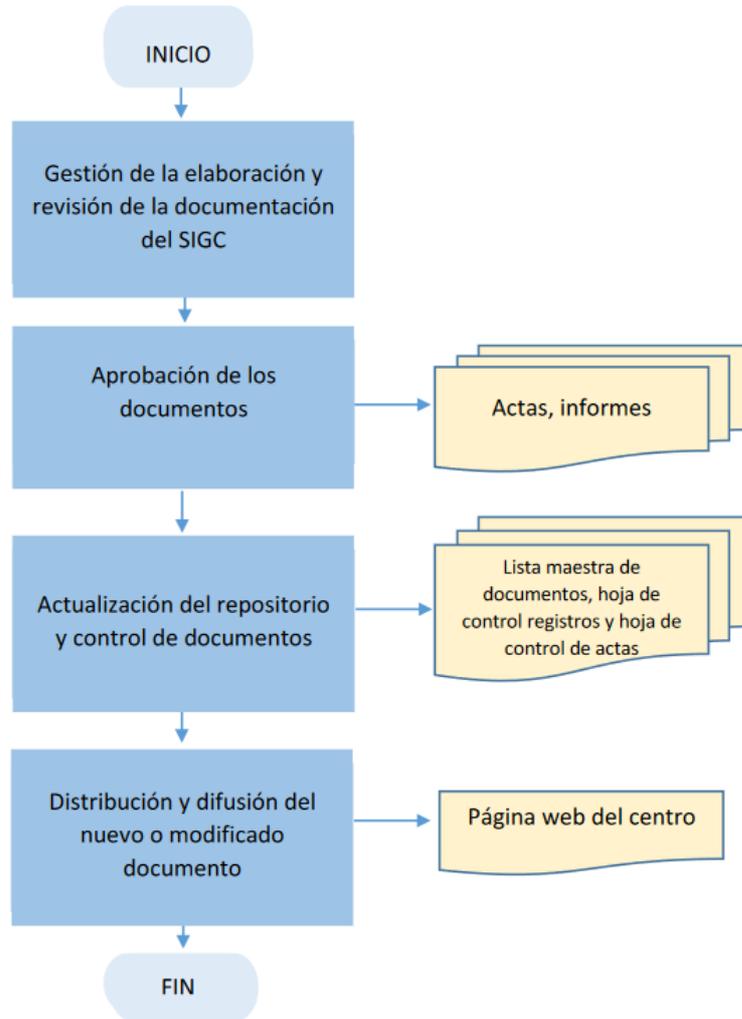
35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a>

CSV: 35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR GARCES UTANDE	Administradora	30/06/2025 14:26:00	
MARIA PILAR TAJADA RODRIGO	Jefa Negociado Calidad	30/06/2025 14:29:00	



7. DIAGRAMA DE FLUJO



35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a>

CSV: 35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR GARCES UTANDE	Administradora	30/06/2025 14:26:00	
MARIA PILAR TAJADA RODRIGO	Jefa Negociado Calidad	30/06/2025 14:29:00	

8. SEGUIMIENTO

Indicadores del procedimiento

Anualmente, se hará un seguimiento de los siguientes indicadores del procedimiento:

Código	Descripción	Forma de obtención	Responsable	Valor a alcanzar
IND_PRA002_01	Actualización de la lista maestra de documentos	Revisión de las actualizaciones de la lista maestra de documentos	Negociado de Calidad	si
IND_PRA002_02	Actualización de la hoja de control de actas	Revisión de las actualizaciones de la hoja de control de actas	Negociado de Calidad	si

9. ARCHIVO Y REGISTRO

La documentación se archivará y registrará conforme a lo especificado en el apartado 6.7 y 6.8 de este procedimiento.

10. ANEXOS

Anexo I. Lista maestra de documentos

Código	Descripción	Versión	Fecha aprobación	Vigente

Anexo II. Hoja de control de actas

Código	Agente	2025	2026	2027



 35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a>

CSV: 35103b5ff6a4e326555ed7f1a0a7252a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR GARCES UTANDE	Administradora	30/06/2025 14:26:00	
MARIA PILAR TAJADA RODRIGO	Jefa Negociado Calidad	30/06/2025 14:29:00	