



**DIRECTRICES Y RECOMENDACIONES PARA EL DISEÑO E
IMPLANTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE
CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA ULPGC**

2021

**VICERRECTORADO DE GRADOS, POSGRADOS Y NUEVAS
TITULACIONES**

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	
Página 1 / 7	ID. Documento YVNTaFiGdz7swv1Xue9bjg\$\$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma
LUIS FRANCISCO HERNÁNDEZ CALVENTO	02/11/2021 13:56:10



Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>

DIRECTRICES Y RECOMENDACIONES PARA EL DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA **ULPGC**

Introducción

Los Sistemas de Gestión de Calidad de centro (SGC) en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) se diseñan e implantan desde el año 2009 para asegurar la calidad de los títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior, así como para responder a los requisitos de calidad establecidos por las agencias de calidad en educación superior autonómica, nacional y europea.

En este sentido, el Vicerrectorado con competencias en calidad de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria establece las siguientes pautas en relación con el diseño, implantación y difusión de los SGC con el objeto de unificar criterios básicos para su gestión y complementar el reglamento para la gestión de la calidad en los títulos oficiales de la ULPGC (<https://www.ulpgc.es/reglamentos/reglamentos-tema/18>).

Objeto

Asegurar el cumplimiento de las directrices internacionales y de las normativas y programas nacionales sobre calidad en la Educación Superior, así como facilitar la certificación de la implantación de los SGC diseñados de acuerdo con las mencionadas directrices y normativas.

Alcance

Centros y responsables de los procedimientos institucionales de la ULPGC.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 7	ID. Documento YVNTaFiGdz7swv1Xue9bjg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por LUIS FRANCISCO HERNÁNDEZ CALVENTO	Fecha de firma 02/11/2021 13:56:10	

Directrices de obligado cumplimiento

1. Gestión Documental

1.1. Los documentos que conforman el diseño del SGC de los centros de la ULPGC deben estar constituidos por los siguientes apartados.

1.1.1. Capítulos:

- Identificación de la universidad y centro (logotipos)
- Nombre del capítulo
- Código –MSGC- (opcional) y número de edición
- Detalle de edición: explicación de la modificación del documento
- Índice (opcional)
- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Normativa o documentos de referencia
- Desarrollo
- Anexos (opcional)
- Firma de la persona responsable de su aprobación
- Fecha de aprobación

1.1.2. Procedimiento:

- Identificación de la universidad y centro (logotipos)
- Nombre del procedimiento
- Código – PEC, PAC, PCC- (opcional) y número de edición
- Detalle de edición: explicación de la modificación del documento.
- Índice (opcional)
- Objeto
- Alcance
- Normativa o documentos de referencia
- Definiciones (opcional)
- Desarrollo
- Seguimiento, medición y mejora
- Archivo o conservación de evidencias
- Responsabilidades o grupos de interés implicados
- Diagrama de flujo (opcional)
- Anexos (opcional)
- Firma de la persona responsable de su aprobación
- Fecha de aprobación

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 7	ID. Documento YVNTaFiGdz7swv1Xue9bjg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por LUIS FRANCISCO HERNÁNDEZ CALVENTO	Fecha de firma 02/11/2021 13:56:10	

1.2. La modificación del diseño del SGC debe tener el visto bueno del Vicerrectorado con competencias en calidad:

- en relación con la estructura de cada documento y la eliminación o incorporación de un nuevo procedimiento;
- en relación con la incorporación o eliminación de evidencias en el apartado de archivo.
- cualquier modificación (nueva edición) de calado que se realice en los documentos que componen el SGC debe consultarse previamente.

1.3. La oficialidad de un documento del diseño del SGC la garantiza, en el caso de los documentos de responsabilidad del centro, la firma de la persona responsable de su aprobación (decano/a o director/a del centro) y, en el caso de los procedimientos institucionales, la firma de la persona responsable del procedimiento.

1.4. En la difusión del documento será obligatorio que se muestre la firma de la persona responsable de su aprobación o del procedimiento institucional, según sea el caso.

1.5. Una copia en formato editable de la última versión del diseño del SGC deberá estar archivada en el espacio virtual dispuesto por el Vicerrectorado con competencias en calidad para los SGC, en concreto en el espacio disponible para cada SGC en el campus social, apartado “PAC01 Gestión documental”, carpeta “Manual y procedimientos del SGC (doc. internos)”.

2. Implantación de los SGC de los centros de la ULPGC

2.1. La política del centro fruto de la implantación del SGC es pública.

2.2. Una copia en formato editable de la última versión de la política del centro deberá estar archivada en el apartado “Política y objetivos (doc. internos)” del espacio virtual de los SGC dispuestos por el Vicerrectorado con competencias en calidad en el campus social.

2.3. Los objetivos anuales del centro fruto de la implantación son públicos.

2.4. Una copia en formato editable de los objetivos anuales del centro y de su planificación anual diseñada de acuerdo con el SGC deberá estar archivada en el apartado “PEC01 Política y objetivos del centro”, carpeta “Política y objetivos (doc. internos)” del espacio

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 7	ID. Documento YVNTaFiGdz7swv1Xue9bjg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por LUIS FRANCISCO HERNÁNDEZ CALVENTO	Fecha de firma 02/11/2021 13:56:10	

virtual de los SGC dispuesto en el campus social por el Vicerrectorado con competencias en calidad. Deberán estar archivados en el espacio virtual los documentos de la planificación de al menos los cuatro últimos cursos académicos.

- 2.5. El listado de evidencias fruto de la implantación de los procedimientos del SGC se elabora anualmente y debe ser difundido. Este documento contiene el registro de las evidencias de la implantación de los procedimientos. Asimismo, podrá incluir los registros de aquellas evidencias no declaradas en los procedimientos, pero relacionadas con ellos y requeridas en procesos de evaluación externa.
- 2.6. Una copia en formato editable del último listado de evidencias de los procedimientos del centro deberá estar archivada en el apartado “PAC01 Gestión documental”, carpeta “Evidencias del SGC (doc. internos)” del espacio virtual de los SGC dispuesto por el Vicerrectorado con competencias en calidad en el campus social.
- 2.7. Los instrumentos de medición de la percepción de grupos a interés tanto de centro como institucionales son públicos ya que configuran los indicadores de percepción para la medida y valoración.
- 2.8. La relación de indicadores institucionales del SGC es pública ya que configuran los indicadores de rendimiento para la medida y valoración.
- 2.9. Serán públicos, como mínimo, los resultados de los indicadores institucionales del SGC que el Vicerrectorado con competencias en calidad estipule, atendiendo a requisitos de calidad y a la estrategia de la ULPGC.
- 2.10. Una copia de la última revisión de los capítulos y procedimientos del centro deberá estar archivada en el apartado “PAC01 Gestión documental”, carpeta “Revisión de los procedimientos (doc. internos)” del espacio virtual de los SGC dispuesto por el Vicerrectorado con competencias en calidad en el campus social.
- 2.11. El informe anual del centro, fruto de la revisión de los resultados del SGC, es público y anual. Este documento analiza anualmente los resultados de la gestión del centro en general y de cada una de sus titulaciones. Estos resultados serán los derivados de los indicadores anuales establecidos para el SGC por el Vicerrectorado con competencias en calidad y son revisados por el centro (rendimiento, satisfacción, movilidad, etc.).

Página 5 / 7	ID. Documento YVNTaFiGdz7swv1Xue9bjg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por LUIS FRANCISCO HERNÁNDEZ CALVENTO	Fecha de firma 02/11/2021 13:56:10	

Asimismo, se incluirán aquellos resultados de indicadores propios del centro derivados de sus objetivos anuales, así como otros que el centro considere pertinentes.

- 2.12. Una copia en formato editable de la última versión del informe anual del centro deberá estar archivada en el apartado “PAC08 Resultados”, carpeta “Informes anuales del centro (doc. internos)” del espacio virtual de los SGC dispuesto por el Vicerrectorado con competencias en calidad en el campus social.
- 2.13. El centro debe gestionar las no conformidades recibidas, tanto en las auditorías internas como externas, atendiendo al procedimiento del SGC diseñado para ello y debe archivar al menos: la identificación de la no conformidad, la planificación para su mejora y el seguimiento de su mejora, así como cualquier otro documento que forme parte del expediente de las no conformidades, de acuerdo con lo recogido en el procedimiento.
- 2.14. Una copia de las evidencias de la gestión de las no conformidades (la identificación de la no conformidad, la planificación para su mejora y el seguimiento de su mejora) deberá estar archivada en el apartado “PAC09 Gestión de no conformidades”, carpeta “Expedientes de no conformidades (doc. internos)” del espacio virtual de los SGC dispuesto por el Vicerrectorado con competencias en calidad en el campus social. Deberán estar archivadas todas las evidencias de la gestión de no conformidades de los últimos seis años.
- 2.15. Los informes elaborados por cualquier centro o unidad de la ULPGC para responder a un programa de calidad (acreditaciones, sellos de calidad, etc.) deben tener el visto bueno del Vicerrectorado con competencias en calidad. Es importante señalar que esto también es de aplicación cuando los títulos son coordinados por otra universidad, de acuerdo con el reglamento para la gestión de la calidad.
- 2.16. El listado de evidencias fruto de la implantación de los procedimientos institucionales se elabora bienalmente y debe ser difundido por el Vicerrectorado con competencias en calidad. Este documento contiene el registro de las evidencias de la implantación de los procedimientos institucionales. Asimismo, podrá incluir los registros de aquellas evidencias no declaradas en los procedimientos, pero relacionadas con ellos y requeridas en procesos de evaluación externa.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 7	ID. Documento YVNTaFiGdz7swv1Xue9bjg\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por LUIS FRANCISCO HERNÁNDEZ CALVENTO	Fecha de firma 02/11/2021 13:56:10	

Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones surgen en respuesta a las oportunidades de mejora detectadas en las evaluaciones externas para la certificación de la implantación de los SGC.

En aras de mostrar una mayor transparencia del centro hacia los grupos de interés, se sugiere hacer públicos en la web los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas por diferentes órganos de representación colectiva, tales como junta de centro, Comisión de Garantía de Calidad, etc.

Se recomienda que la política del centro no sea un documento muy extenso que dificulte la lectura.

Con el fin de garantizar la trazabilidad absoluta de la documentación del SGC, se recomienda revisar concienzudamente los registros utilizados en los capítulos del manual y en los procedimientos, sus nombres, las firmas de los/las responsables, coincidencia entre lo que está redactado en el apartado de desarrollo y archivo y lo que se refleja en el diagrama de flujo, en el caso de utilizarse, etc. En definitiva, se trata de realizar un ajuste fino de los detalles formales del SGC.

Se recomienda que la difusión del SGC se haga a través de la presentación de cada capítulo y procedimiento por separado, para facilitar su consulta a cualquier persona interesada.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	
Página 7 / 7	ID. Documento YVNTaFiGdz7swv1Xue9bjg\$\$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma
LUIS FRANCISCO HERNÁNDEZ CALVENTO	02/11/2021 13:56:10

