



## ÍNDICE

- 1- OBJETO
- 2- ALCANCE
- 3- DESARROLLO
  - 3.1. Gestión documental y uso de la información
    - 3.1.1. Generalidades.
    - 3.1.2. Definiciones.
    - 3.1.3. Codificación.
    - 3.1.4. Estructura de los documentos relativos a los procedimientos.
    - 3.1.5. Revisión y modificación de los documentos del SGC.
    - 3.1.6. Distribución de la documentación del SGC.
    - 3.1.7. Gestor documental del SGC: archivo y mantenimiento de las evidencias generadas.
  - 3.2. Análisis de los resultados
- 4- SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA
- 5- RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO
- 6- RENDICIÓN DE CUENTAS

CONTROL DEL DOCUMENTO		
Edición inicial	Fecha	Documento inicial
0	2009 septiembre	Edición inicial documento marco de referencia
Revisión	Fecha	Naturaleza de la revisión
1 (antes V0.1)	2009 diciembre	Modificaciones tras revisión por la Unidad para la Calidad
2 (antes V1.0)	2015 septiembre	Revisión en profundidad del SGC para adaptarlo a las nuevas exigencias normativas de la DEVA en relación con el seguimiento y acreditación de los títulos de Grado y Máster
3 (antes V2.0)	2021 julio	Revisión del procedimiento para su actualización y adecuación al Programa IMPLANTA
4 <sup>1</sup>	2024 abril	Revisión no sustancial del procedimiento para su actualización y adecuación a las nuevas guías y requisitos exigidos por la ACCUA.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Equipo directivo	Junta de Facultad
Fecha: 02/04/2024	Fecha: 02/04/2024	Fecha: 05/04/2024

<sup>1</sup> En aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (B.O.E. 23/3/2007), en este manual, toda referencia a personas, colectivos, cargos académicos, etc. cuyo género sea masculino, estará haciendo referencia a ambos géneros, incluyendo, por tanto, la posibilidad de referirse tanto a mujeres como a hombres.



## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto:

1. Establecer la forma de elaborar, revisar, aprobar y controlar la **documentación** del SGC de los Centros de la Universidad de Huelva y de sus títulos oficiales conforme a los criterios establecidos por la ACCUA, así como asegurar que se identifican los cambios y revisión de los mismos.
2. Definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, difusión y disposición de toda la documentación generada, así como el establecimiento de las responsabilidades de los agentes implicados en los distintos procedimientos.
3. Establecer la sistemática seguida a seguir por el Centro para conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés respecto a sus títulos (estudiantes, profesorado, PTGAS y agentes externos), siendo utilizada la información resultante en la toma de decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas. Este procedimiento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales impartidas en el Centro (Grado y Máster).

## 2. ALCANCE

Es de aplicación a todo el SGC a excepción del Manual del SGC, cuya estructura y responsabilidades de elaboración, revisión y aprobación quedan descritas en el propio Manual y a la gestión de la información y la documentación del mismo.

## 3. DESARROLLO

### 3.1. Gestión documental y uso de la información

#### 3.1.1. Generalidades

Cualquier documento del SGC implantando en el Centro entrará en vigor en el momento de su aprobación definitiva por Junta de Centro. De estos documentos se llevará un control en la tabla "Control del documento" de la página de portada. En esta tabla, aparecen dos apartados: uno primero, referente al documento marco, que hace referencia a la "Edición inicial" del documento, que es la 0, a la "Fecha" de aprobación por Junta de Centro y a su carácter de "Documento inicial", utilizando la expresión "Edición inicial documento marco de referencia"; uno segundo, hacer referencia a las distintas revisiones que se han podido llevar a cabo por el Centro sobre el documento inicial.

Cada vez que el documento inicial sea modificado por el Centro, se asignará un nuevo estado de revisión, indicándose el número de revisión (haciendo referencia entre paréntesis a las anteriores revisiones como



versiones cuando se utilizaba esa expresión para cada modificación del documento), la fecha y la naturaleza de la revisión. Al primer documento elaborado se le asigna la revisión “0”. Como ejemplo de identificación de la edición, el presente documento se corresponde con la revisión “4”.

Son documentos básicos del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (SGCC):

- a) El Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (MSGCC)
- b) El Manual de Procedimientos del Centro (MPSGCC)

### 3.1.2. Definiciones

**MANUAL DE CALIDAD:** Documento en el que se especifica la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

**PROCESO:** Conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**PROCEDIMIENTO:** Forma específica, documentada o no, de llevar a cabo una actividad o proceso. Cuando está documentado detalla “qué” es lo que se hace y “quienes” son los responsables.

**INDICADOR:** Dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o actividad.

**CUESTIONARIOS:** Modelos normalizados de recogida de información de aplicación en diferentes procedimientos (valoración docencia, satisfacción global, prácticas y movilidad).

**EVIDENCIA O REGISTRO:** Documento en papel u otro tipo de soporte que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias o pruebas de actividades desempeñadas. Todas las evidencias del SGC habrán de hacerse públicas en la página web del Centro.

**ANEXO:** Cualquier documento en papel u otro tipo de soporte adicional, necesario para el desarrollo del procedimiento.

**INSTRUCCIÓN TÉCNICA:** Documento en papel u otro tipo de soporte que suministra una descripción detallada de cómo se debe realizar una actividad específica; las instrucciones técnicas recogen con detalle “cómo” se realiza cierta operación

### 3.1.3. Codificación

Los Procedimientos, indicadores, cuestionarios, evidencias, anexos e instrucciones técnicas, se codificarán del siguiente modo:

❖ **PROCEDIMIENTOS: PZZ** (Ejemplo: P01):

- P = Procedimiento.
- ZZ = Cardinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

❖ **INDICADORES** asociados a los procedimientos: **PZZ-INXX** (Ejemplo: P01-IN01):

- PZZ = Código del Procedimiento



- IN = Indicador (IN) del SGC
- XX = Cardinal simple; indica el número de orden del indicador en el procedimiento (del 01 al 99).

❖ **CUESTIONARIOS** asociados a los procedimientos: **PZZ-CXX** (Ejemplo: P01-C01) La codificación podrá indicar el idioma (por ejemplo, E=inglés):

- PZZ = Código del Procedimiento
- C= Cuestionario
- XX= Cardinal simple; indica el número de orden del cuestionario en el conjunto de procedimientos (del 01 al 99).

❖ **EVIDENCIAS** generadas en el desarrollo de los distintos procedimientos: **PZZ-EXX** (Ejemplo: P01-E01):

- PZZ = Código del Procedimiento
- E = Evidencia del SGC
- XX = Cardinal simple; indica el número de orden de la evidencia en el procedimiento que se trate (del 01 al 99).

❖ **ANEXOS** se codificarán siguiendo la siguiente codificación: **PZZ-Anexo X** (Ejemplo: P01-Anexo I):

- PZZ = Código del Procedimiento
- X: número de orden (números romanos) en cada procedimiento.

❖ **INSTRUCCIONES TÉCNICAS:** IT "XXX" (Siendo XXX el título que haya recibido).

### 3.1.4. Estructura de los documentos relativos a los procedimientos

La estructura de los diferentes documentos que integran el SGC de los Centros de la UHU es la siguiente:

a) **PORTADA:** todos los documentos dispondrán de:

- Una portada en la que figurará el código y nombre del documento o procedimiento.
- Una tabla con el control de las revisiones del documento:

CONTROL DEL DOCUMENTO		
Edición inicial	Fecha	Documento inicial
0		Edición inicial documento marco de referencia
Revisión	Fecha	Naturaleza de la revisión



- iii. Y en la parte final, una tabla donde se indica quién y cuándo ha sido elaborado el documento, así como revisado y aprobado:

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Comisión de Garantía de Calidad el Centro	Equipo directivo	Junta de Centro
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**b) ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA:** Excepto en el MSGCC, que aparece identificado como tal, en el encabezado de todos los documentos figurará el código y el nombre del procedimiento. En el pie de página figurará la revisión del MSGCC o del MPSGC, así como la fecha de aprobación.

**c) APARTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS:**

1. Objeto: Se describen los propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento.
2. Ámbito: Se describe su ámbito de aplicación.
3. Desarrollo: Se describe de forma clara y definida las actividades que conforman el procedimiento.
4. Seguimiento, Evaluación y Mejora: en su caso, se enumeran los indicadores que permiten realizar el seguimiento y valoración de los resultados del procedimiento, así como otro tipo de herramientas utilizadas en el SGC (p.ej. cuestionarios), necesarios para el planteamiento, en su caso, de las oportunas propuestas de mejora.
5. Responsabilidades, Evidencias y Archivo: Se indican las responsabilidades concretas asignadas a los participantes en el desarrollo del procedimiento, las evidencias generadas y su localización o archivo. El archivo se refiere a la página web donde ha de publicarse la información, con independencia de que el enlace sea interno o externo al Centro o a la Titulación.
6. Rendición de cuentas: indica el método a seguir para informar a los grupos de interés del seguimiento, resultados finales y propuestas de mejora en el ámbito de aplicación del procedimiento.
7. Anexos: los procedimientos pueden ir acompañados de uno o varios Anexos (cualquier documento adicional que se considere necesario para el desarrollo del procedimiento).

**3.1.5. Revisión y modificación de los documentos del SGC**

Las modificaciones de los documentos relacionados con los procedimientos, así como la determinación de los indicadores, registros y herramientas asociadas al sistema, se realizarán conforme al **Procedimiento P06 Revisión del SGC del Centro.**



### 3.1.6. Distribución de la documentación del SGC

En la página Web del Centro se expondrá la versión actualizada de todos los documentos del SGC conforme al **Procedimiento P01 Información Pública y Comunicación**.

En cuanto a los documentos marco elaborados por la Unidad para la Calidad y con objeto de facilitar al Centro la puesta a disposición de documentación que elabora, publica o recibe de la Unidad para la Calidad, se ha determinado como canal de comunicación interna la herramienta TEAMS de Office 365. Esta aplicación puede utilizarse desde cualquier lugar y dispositivo a través de un navegador o descargándose la propia aplicación, permitiendo no sólo la puesta a disposición de documentos, sino, además, chats, reuniones virtuales, encuestas, etc. (más información en <https://products.office.com/es>). El acceso se realiza a través del usuario y contraseña personal de la UHU.

### 3.1.7. Gestor documental del SGC: archivo y mantenimiento de la información y evidencias generadas.

Un sistema de gestión documental está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de información dentro de una organización. Se trata de una forma de organizar la información en una localización centralizada a la que todos los grupos de interés puedan acceder de forma fácil y sencilla.

Para el archivo y mantenimiento de las evidencias del SGC del Centro y/o de cualquier información que se genere durante el desarrollo de los procedimientos, actuará como Gestor Documental la propia página web del Centro, siempre con las limitaciones sobre protección de datos personales que establezca la legislación vigente.

La información que genere el SGC del Centro se mantendrá publicada como mínimo hasta la siguiente certificación del SGC del Centro o acreditación del título, es decir, durante al menos 6 años o, en todo caso, se mantendrá un histórico que permita analizar la evolución del sistema.

Para garantizar la seguridad de la información, se deberá mantener un adecuado sistema de copias de seguridad de todos los documentos contenidos en la web.

Con este sistema de gestión y publicación de la información, tendrán acceso a consulta la totalidad de los grupos de interés (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios, empleadores, egresados...), los evaluadores, la Agencia de Evaluación, los miembros de los órganos de Gobierno de la Universidad de Huelva y toda la sociedad en general. No obstante, para el acceso a determinados documentos del SGCC será necesario solicitar la clave de acceso al Vicedecano de Calidad del Centro, quien determinará en cada momento el carácter abierto o restringido del acceso a dicha documentación, y siempre teniendo en consideración las limitaciones sobre protección de datos de carácter personal.



### 3.2. Análisis de los resultados

Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción y necesidades de los grupos de interés, el Centro cuenta, en primer lugar, con la información obtenida a partir de la organización de grupos de discusión con los distintos grupos de interés. Al inicio de cada curso académico, el equipo directivo planificará con los coordinadores de grado y directores de MOF y/o Comisiones de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) y Títulos (CGCTs) dichas reuniones, así como el contenido concreto de las mismas en cuanto a la recogida de información con el fin de conocer el grado de satisfacción y detección de necesidades de los grupos de interés como se indica en el documento relativo al Régimen de los grupos de discusión del Centro, su cronograma y los aspectos a debatir en los grupos de discusión. La información obtenida será publicada en la web del Título y del Centro, para que pueda ser analizada por las CGCTs y la CGCC y, en su caso, proponer acciones de mejora o cambios en el propio régimen de los grupos de discusión.

**Como complemento a los grupos de discusión**, el Centro cuenta también con los estudios anuales realizados por la Unidad para la Calidad que permiten conocer el nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés con todos los procesos académicos y de gestión de las titulaciones impartidas en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo (UHU).

Estos estudios se realizan cada curso académico mediante la metodología de encuesta *online*, con el doble fin de garantizar la integridad y seguridad de la información recopilada y como medida para contribuir a la preservación del medio ambiente.

La Unidad para la Calidad tendrá en cuenta en el proceso de recogida de información mediante cuestionarios las particularidades específicas del Centro para lo cual, solicitará a principios al Equipo directivo, a través de su Vicedecano de Calidad, información sobre necesidades de calendarios específicos, para lo cual el Equipo directivo deberá consultar, como mínimo, a los Coordinadores de los Títulos de Grado/Directores de Máster.

De este proceso de recogida de información sobre la satisfacción de los grupos de interés se excluye el proceso de valoración de la docencia al formar parte del proceso de evaluación de la actividad docente, a través del programa DOCENTIA-UHU.

Los agentes consultados en este procedimiento por la Unidad para la Calidad, a petición del Centro, son:

#### Agentes internos

- **Estudiantes:**

**C04 Cuestionario para valorar las prácticas externas: Opinión alumnado:** pretende conocer la opinión de los estudiantes sobre las prácticas realizadas, por lo que se le plantean cuestiones relacionadas con las tareas realizadas, su opinión acerca de los tutores asignados por el Centro, etc.



**C07 Cuestionario para valorar los programas de movilidad: Opinión del alumnado.** Se utiliza para conocer el punto de vista de los estudiantes con relación a los ítems planteados relacionados tanto con la Universidad de origen como con la de destino. Este cuestionario se encuentra también disponible en inglés para aquellos estudiantes que deseen cumplimentarla en este idioma (C07E).

**C09 Cuestionario para valorar la satisfacción global sobre el título: Opinión del alumnado.** Pretende conocer la satisfacción global de los estudiantes con el título, por lo que se les plantean cuestiones generales relacionadas con la información publicada en la web del título, infraestructuras, gestión administrativa, aulas, servicios, sistemas de evaluación y resultados académicos, plan de estudios, el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones, etc.

- **Profesorado:**

**C05 Cuestionario para valorar las prácticas externas: Opinión tutor interno.** Su objetivo es conocer el punto de vista del tutor designado por el Centro en relación con el desarrollo de las prácticas externas. En el cuestionario se valorarán aspectos relacionados con su trabajo, gestión de las prácticas y trabajo del alumnado.

**C08 Cuestionario para valorar la satisfacción del profesorado que coordina programas de movilidad.** Para conocer la opinión de los tutores académicos con relación a los distintos aspectos que conforman el programa de movilidad.

**C10 Cuestionario para valorar la satisfacción global sobre el título: Opinión del profesorado.** Su objetivo es conocer el punto de vista del profesorado en relación a su satisfacción global con el título. En el cuestionario se plantean aspectos generales relacionados con la información publicada en la web del título, infraestructuras, gestión administrativa, aulas, distribución de turnos y horarios, tamaño de los grupos, resultados obtenidos, el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones, etc.

- **Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS):**

**C11 Cuestionario para valorar la satisfacción global con el título: Opinión del Personal de Administración y Servicios.** Para conocer la satisfacción global del P.A.S. con el título, a través del planteamiento de cuestiones generales relacionadas con la información publicada en la web del título,





infraestructuras, gestión administrativa, organización del trabajo, comunicación con el alumnado y con los docentes, etc.

### Agentes externos

- **Tutores externos de prácticas:**

**C06 Cuestionario para valorar las prácticas externas: Opinión tutor externo.** El objetivo de este cuestionario es conocer su opinión sobre las prácticas propiamente dichas y por el trabajo desarrollado por los estudiantes a su cargo.

- **Egresados:**

**C12 Cuestionario para valorar la inserción laboral de los egresados y la satisfacción con la formación recibida.** Este estudio se realiza, cada curso académico, mediante metodología de encuesta, **sobre estudiantes egresados a los dos años de finalizar sus estudios** para valorar su grado de inserción laboral y su satisfacción con la formación recibida.

- **Empleadores:**

**C18 Cuestionario para valorar la satisfacción de los empleadores con el estudiantado de la UHU.** Su objetivo es conocer el punto de vista de los empleadores con la formación recibida, teórica y práctica. Desde el curso 18-19, cada curso académico, mediante metodología de encuesta y en colaboración con la Federación Onubense de Empresarios (FOE), se facilita un cuestionario elaborado por la Unidad para la Calidad a la Secretaría General de la FOE, para su distribución (por cuestión de protección de datos) con el fin de conocer el grado de satisfacción de los empleadores de la provincia con el estudiantado procedente de la Universidad de Huelva.

Una vez finalizado el periodo de encuesta, (curso académico) la información es procesada y puesta a disposición de todas las CGCC y CGCTs en la web de la Unidad para la Calidad para el análisis de tendencias y toma de decisiones. Sólo en el supuesto de que la información resultante de los cuestionarios será considerada representativa por la Comisiones, aunque no sea significativa estadísticamente, será valorada por los distintos responsables para la posterior toma de decisiones por el Centro.

## 4. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA

Lo llevarán a cabo anualmente la CGCC y CGCTs a través del Autoinforme de Seguimiento y Plan de Mejora respectivos, teniendo en cuenta, además de la información obtenida a partir de los grupos de discusión, los



resultados de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés, así como el contenido de las propuestas de mejora detectadas en los informes de auditoría interna o en los informes recibidos de la ACCUA.

Este procedimiento está íntimamente relacionado con el **Procedimiento para la revisión del Sistema de Garantía de Calidad P06**, que se realizarán con una periodicidad anual y que garantizarán la retroalimentación del SGC a través del seguimiento, la evaluación y la mejora continua. Además, atendiendo al **Procedimiento P01 Información pública**, de manera global, el Centro informará a través de su Web a los grupos de interés (internos y externos), como se recoge en el Plan de Comunicación del Centro.

## 5. RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO

En este apartado se detallan las responsabilidades en el desarrollo del procedimiento y las evidencias generadas cada año (curso académico) así como su conservación, control y archivo durante un mínimo de 6 años.

RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO			
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	EVIDENCIA	LOCALIZACIÓN
Toma decisiones sobre las propuestas recibidas de los responsables del Centro.	Junta de Centro	C2-P04-EV14 Actas de Junta de Centro sobre <b>toma de decisiones</b> derivadas de este procedimiento.	Web Centro
Analiza la información recibida de la CGCC. Formula propuestas a la Junta de Centro y ejecuta los acuerdos de la misma (art. 102 f) Estatutos de la UHU). Difusión de la documentación del SGC aprobada por Junta de Centro.	Equipo directivo del Centro	De la C2-P04-EV02 hasta la C2-P04-EV11 Documentos del SGC implantados en el Centro: MSGC y MPSGCC (Incluyen Mapa de Procesos, relación de indicadores, relación de cuestionarios, protocolos e instrucción técnica de indicadores)	Web Centro
Revisa los documentos marco del SGC para adaptarlos a las características del Centro, controlando que los documentos del SGC implantado en el Centro se mantienen actualizados, identificando los cambios y las revisiones de los mismos. Dichos documentos serán aprobados por Junta de Centro.	CGCC	C2-P04-EV14 Actas (que recojan el análisis del procedimiento)	Web Centro
Elabora el AutoInforme de Seguimiento anual del Centro donde recoge, en su apartado 2, el análisis realizado; dando traslado del mismo a los responsables del Centro para que adopten las medidas oportunas. En el caso de debilidades detectadas, deberá definirse una acción de mejora que será incorporada al plan de mejora del Centro.		C2-P04-EV15 Informe de Seguimiento y Plan de Mejora del Centro.	
Elabora el AutoInforme de Seguimiento anual del Título donde recoge, en su apartado 2, el análisis realizado; dando traslado del mismo a la CGCC. En el caso de debilidades detectadas, deberá definirse una acción de mejora que será incorporada al plan de mejora del Título.	CGCT	C2-P04-E14 Actas (que recojan el análisis del procedimiento) C2-P04-E13 Autoinforme de Seguimiento y Plan de Mejora del Título.	Web Título
Organización de los grupos de discusión	Miembro de la GGCC/Director MOF	C2- P04-EV12 Informe de satisfacción de los grupos de interés.	Web de Título/Gestor documental TEAMS del Centro



<p>Elabora los documentos marco del SGC, siendo revisados por la Comisión de Calidad de la UHU y aprobados por Consejo de Gobierno.</p>	<p>Unidad para la Calidad</p>	<p>C2- P04-EV1 Documentos marco SGC: MSGC y MPSGC (Incluyen Mapa de Procesos, relación de indicadores, relación de cuestionarios, protocolos e instrucción técnica de indicadores)</p>	<p>Web Unidad para la Calidad y TEAMS UC Centros</p>
<p>Elabora el Informe de satisfacción de los grupos de interés.</p>		<p>C2-P04-E11 Informe de satisfacción de los grupos de interés.</p>	

## 6. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Equipo Directivo del Centro se encargará de que la documentación actualizada referente a cualquier documento del SGCC y análisis de los resultados sea difundida a través del Plan de Comunicación del Centro y, en especial, mediante su publicación en la Web del Centro para conocimiento de todos los grupos de interés internos y externos una vez aprobada por Junta de Centro.

El Equipo Decanal es el responsable de la rendición de cuentas sobre esta documentación a los grupos de interés que participan en las sesiones de la Junta de Centro, la CGCC y las CGCTs (alumnado, PDI, PTGAS y egresados).