



Índice

1. OBJETO ..... 2

2. ALCANCE ..... 2

3. NORMATIVA ..... 2

4. DEFINICIONES ..... 2

5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente] ..... 2

6. DESCRIPCIÓN ..... 2

    6.1. Formato de la página ..... 2

    6.2. Formatos del documento ..... 3

    6.3. Estructura ..... 4

    6.4 Codificación ..... 7

7. DIAGRAMA DE FLUJO ..... 8

8. SEGUIMIENTO ..... 9

9. REGISTRO Y ARCHIVO ..... 9

10. ANEXO ..... 9

    A-IT001-1 Plantilla Word para elaboración de documentación del SIGC ..... 9

Tabla de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
v1.0	Abril 2019	Edición inicial
V2.0	Septiembre 2024	Actualización y renovación

- Elaborado por: Área de Calidad y Mejora
- Revisado por: Inspección General de Servicios
- Aprobado por: Vicerrectorado de Política Académica





## 1. OBJETO

El objeto de esta instrucción es establecer los formatos, estructura y maquetación para la elaboración de los documentos que componen el Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) de la Universidad de Zaragoza.

## 2. ALCANCE

Esta instrucción será de aplicación a los procesos, procedimientos e instrucciones técnicas que forman parte del SIGC de la Universidad de Zaragoza, así como a los anexos correspondientes a estos documentos.

## 3. NORMATIVA

No procede.

## 4. DEFINICIONES

*Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC):* Instrumento para compartir valores, expectativas y buenas prácticas y garantizar la transparencia y la movilidad. Se concreta en un conjunto de documentos que contemplan la política y objetivos de calidad, mapa de procesos y procedimientos de aplicación en la Universidad de Zaragoza con el objeto de favorecer la mejora continua.

*Procedimiento:* Documento en el que se recoge la sucesión cronológica de operaciones conectadas entre sí para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación, al igual que otros aspectos relevantes como los responsables o normativa de aplicación.

*Instrucción técnica:* Documento de trabajo donde se describen de la forma más precisa y específica cómo se deben realizar ciertas tareas incluidas en los procedimientos.

*Diagrama de flujo:* Representación gráfica de la sucesión de pasos que componen un procedimiento.

## 5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]

- Área de Calidad y Mejora.
- Vicerrectorado competente en materia de calidad.

## 6. DESCRIPCIÓN

Se proporciona como Anexo la plantilla a utilizar para documentar los procedimientos. No obstante, se describe a continuación los estilos utilizados.

### 6.1. Formato de la página

Tamaño: DIN A-4

Márgenes:

- Superior: 2,5 cm.
- Inferior: 1,78 cm.
- Izquierdo: 3 cm.
- Derecho: 3 cm.

22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e>

CSV: 22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora	25/09/2024 16:31:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/09/2024 08:26:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	26/09/2024 12:14:00	



6.2. Formatos del documento.

6.2.1. Formato del texto

	Texto base	Título del encabezado	Títulos de apartados	Títulos de subapartados
Estilo en plantilla	_texto_normal	_Tit_procedimiento	1.	1.1.
Fuente	Calibri Light	Calibri Light	Calibri Light	Calibri Light
Estilo fuente	Normal	Normal Mayúsculas	Negrita mayúsculas	Cursiva en nivel 1, resto Normal
Tamaño	10 puntos	10 puntos	10 puntos	10 puntos
Color	Negro	Azul*	Azul*	Azul*
Alineación	Justificada	Centrada	Izquierda	Izquierda
Sangría	---	Izquierda: 0,25 Derecha: 0,25	---	---
Interlineado	Sencillo	Sencillo	Sencillo	Sencillo
Espaciado	Anterior: 6 pto Posterior: 4 pto	Anterior: 0 pto Posterior: 0 pto	Anterior: 18 pto Posterior: 6 pto	Anterior: 18 pto Posterior: 6 pto

\*Color: Azul, se utilizarán los valores del modelo RGB: 31, 78, 121

6.2.2. Formato de tablas

Estilo en plantilla	_texto_normal
Fuente	Calibri Light
Estilo fuente	Normal
Tamaño	10 puntos
Alineación	Izquierda
Sangría	Izquierda: 0,25
Interlineado	Sencillo
Espaciado	Anterior: 2 pto Posterior: 2 pto
Color	Negro
Viñetas	Symbol 45   Sangría izquierda: 0,24 cm   Sangría francesa: 0,25 cm
Sombreado	Encabezado tabla color: Rojo: 222   Verde: 234   Azul: 246
Bordes	Líneas color: Rojo: 38   Verde: 97   Azul: 150 Borde superior e inferior: línea continua Bordes internos: Primer estilo puntos

6.2.3. Otros formatos

Formato para responsables [firmantes] en portada:

Estilo en plantilla	_guion_elaborado
Fuente	Calibri Light
Estilo	Normal
Tamaño	10 puntos
Color	Negro
Alineación	Justificada
Interlineado	Sencillo
Espaciado	---
Tabulación	Posición de tabulación: 0 cm Alineación: Barra
Viñeta	Viñeta: Symbol 190





Sangría izquierda: 0,25 cm; Sangría francesa: 0,63 cm

Formato para índice:

Estilo en plantilla	según nivel de esquema: TDC 1, TDC 2 y TDC 3
Fuente	Calibri Light
Estilo	Normal Mayúsculas en nivel 1   Cursiva en nivel 2   Normal en nivel 3
Tamaño	11 puntos
Color	Azul
Alineación	Justificada
Sangría	Nivel 2: 0,39 cm   Nivel 3: 0,78 cm
Interlineado	Sencillo
Espaciado	Nivel 1 Anterior: 5 pto; Nivel 2 y 3: Anterior: 2 pto; Posterior: 2 pto
Tabulación	Posición de tabulación: 14,98 cm Alineación: Derecha Relleno: puntos

Formato para apartado "RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]":

- Estilo en plantilla: `_guion_sin_interlinea`
- Viñeta: Symbol 190.
- Sangría izquierda: 1,44 cm; Sangría francesa: 0,63 cm.

Formato para apartado "ANEXO":

- Estilo en plantilla: `_guion_justificado`
- Viñeta: Symbol 190.
- Justificado, Sangría izquierda: 0 cm; Sangría francesa: 0,63 cm.

### 6.3. Estructura

#### 6.3.1. Portada

Los documentos deberán presentar una **Portada** que, como norma común, contendrá los siguientes elementos:

- Encabezado.
- Índice.
- Tabla de cambios.
- Relación de responsables en el diseño y aprobación del documento.

Encabezado:

Será una tabla [3 columnas | ver formato tablas] que contará con los siguientes elementos:

- A la izquierda: logo de la UZ [tamaño: 1,83x4,96].
- En el centro: título identificativo del documento.
- A la derecha: columna dividida en cuatro filas: Texto Calibri Light 9 pto | Alineación izquierda.  
Primera línea: codificación del documento.  
Segunda línea: número de versión.  
Tercera línea: mes y año de aprobación.  
Cuarta: paginación [Página X de X].

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e>

CSV: 22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora	25/09/2024 16:31:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/09/2024 08:26:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	26/09/2024 12:14:00	

## Índice

Todos los documentos, en función de su contenido, deben contener un índice donde se recojan los epígrafes del documento de forma ordenada y numerada (números ordinales).

La documentación del SIGC contendrá un índice que constará, como mínimo con carácter general, de los siguientes apartados:

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

Si alguno de los apartados no tiene contenido deberá indicarse “No procede”.

## Tabla de cambios

Tabla en la que se recoge la información que permite realizar el seguimiento de las versiones y las modificaciones realizadas en el documento. Consta de tres columnas con la siguiente información:

- Columna de la izquierda: nº de revisión.
- Columna del centro: fecha de la revisión [mes y año].
- Columna de la derecha: descripción de la modificación.

## Relación de responsables

- Responsable de la elaboración del documento.
- Responsable de la revisión del documento.
- Responsable de la aprobación del documento.

### 6.3.2. Objeto

Texto breve con la finalidad del procedimiento.


### 6.3.3. Alcance

En este apartado se indica, por una parte, el ámbito de aplicación del procedimiento, así como, en su caso, el ámbito temporal con indicación de cuando se inicia y cuando finaliza el mismo.

### 6.3.4. Normativa

Con carácter general, se indicará una página web en la que esté disponible la normativa bajo la que se ampara y aprueba el procedimiento. En caso de no disponer de una web en la que se recoja dicha normativa, podrá relacionarse en este apartado.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e>

CSV: 22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora	25/09/2024 16:31:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/09/2024 08:26:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	26/09/2024 12:14:00	



6.3.5. Definiciones

De ser preciso, se utilizará este apartado para relacionar cuantas cuestiones requieran de una definición para una mejor comprensión del contenido del procedimiento.

6.3.6. Responsables

Se relacionan en este apartado por orden alfabético las personas, unidades, comisiones, cargos, etc. responsables del normal desarrollo del procedimiento.

6.3.7. Descripción del procedimiento

Se relacionan el conjunto de actuaciones de forma ordenada que dan lugar al procedimiento. Cada actuación debe de ir asociada a la figura responsable de su ejecución, así como de, en su caso, del plazo de realización del mismo.







Se recomienda la utilización de un apartado 6.1. Resumen de actuaciones en el que se dispongan, en una tabla, las acciones más relevantes con sus responsables [ver formato tablas]:

Responsable	Acción
-------------	--------


6.3.8. Diagramas de flujo

Facilitan la comprensión del procedimiento y su visión general, evitando lagunas o duplicidades en las que se podría incurrir en la redacción del mismo.

Los símbolos utilizados en el flujograma serán:

		
<b>FLECHA:</b> Símbolo de conexión utilizado para indicar una interconexión entre otros dos símbolos, y la dirección del flujo.	<b>INICIO/FIN:</b> Indica el comienzo o el final de un flujo en el diagrama de procesos.	<b>PROCESO:</b> Indica un determinado proceso y sus funciones y actividades.
		
<b>DECISIÓN:</b> Demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo del proceso va a seguir cierta dirección según esta decisión.	<b>RETARDO:</b> Significa que pasará un tiempo antes de que el flujo del proceso continúe.	<b>DATOS:</b> Representa cualquier tipo de dato en el diagrama de flujo.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e>

CSV: 22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora	25/09/2024 16:31:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/09/2024 08:26:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	26/09/2024 12:14:00	



**DOCUMENTO:**

Es un tipo de dato o información que las personas pueden leer, como un informe impreso, por ejemplo.



**VARIOS DOCUMENTOS:**

Indica que son varios documentos.



**PREPARACIÓN:**

Esto indica que hay que hacer, ajustar o modificar algo en el proceso antes de proceder Indica un determinado proceso y sus funciones y actividades.

6.3.9. Seguimiento

Con la periodicidad que se establezca en el procedimiento, ha de realizarse un seguimiento de aquellos indicadores que resulten de mayor interés y relevancia.

Se indicarán en este apartado rellenando una tabla con el siguiente contenido [ver formato tablas]:

Nombre	Descripción	Forma de obtención	Responsable	Valor a alcanzar

6.3.10. Registro y archivo

En este apartado se indicará cómo, dónde y por quién/quienes se realizará el registro y archivo de la documentación derivada del procedimiento.

6.3.11. Anexo

Podrá utilizarse este apartado para añadir, bien sea a través de un enlace web, bien sea incluyendo los documentos en el procedimiento, aquella documentación que se considere necesaria por parte de los responsables del procedimiento.

6.4 Codificación

Procedimientos

Los **procedimientos generales** del SIGC de la Universidad de Zaragoza se codificarán de la siguiente forma:

**QXXX**, donde:

- **Q** indica que se trata de un procedimiento general del Sistema Interno de Garantía de la Calidad de la Universidad de Zaragoza.
- **XXX** es un número de tres cifras, de orden correlativo, comenzando en 111. Este número podrá ir seguido de un guion bajo y una cifra, indicando que es otro procedimiento relacionado con el anterior.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e>

CSV: 22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora	25/09/2024 16:31:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/09/2024 08:26:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	26/09/2024 12:14:00	



Los **procedimientos** del SIGC de los centros se codificarán de la siguiente forma:

PRE-XXX | PRC-XXX | PRA-XXX, donde:

- **PRE** indica que se trata de un procedimiento estratégico del SIGC del Centro.
- **PRC** indica que se trata de un procedimiento clave del SIGC del Centro.
- **PRA** indica que se trata de un procedimiento de apoyo del SIGC del Centro.
- **XXX** es un número de tres cifras, de orden correlativo, comenzando en 111. Este número podrá ir seguido de un guion bajo y una cifra, indicando que es otro procedimiento relacionado con el anterior.

#### Anexos a los Procedimientos

El formato de anexos o registros tiene una codificación propia:

A-QXXX-Z, donde:

- **A** indica que se trata de un anexo.
- **QXXX** es el número del procedimiento al que está vinculado.
- **Z** es un número correlativo empezando en 1, que indica el orden del anexo dentro de un mismo procedimiento.

#### Instrucciones Técnicas

Las Instrucciones de Trabajo o Instrucciones Técnicas, para la aclaración de actividades específicas, vendrán identificadas también con un código propio:

ITXXX, donde:

- **IT** indica que es una instrucción de trabajo.
- **XXX** es un número correlativo de 3 cifras comenzando en 001.

#### Anexos a Instrucciones Técnicas

La codificación de los anexos a instrucciones técnicas será:

A-ITXXX-Y

- **A** indica "Anexo".
- **ITXXX** será, como ya hemos explicado, la codificación de la instrucción técnica a que pertenece el anexo.
- **Y** será un número correlativo de anexo dentro de esa misma instrucción técnica.

### 7. DIAGRAMA DE FLUJO

No procede.



22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e>

CSV: 22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora	25/09/2024 16:31:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/09/2024 08:26:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	26/09/2024 12:14:00	





### 8. SEGUIMIENTO

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

Nombre	Descripción	Forma de obtención	Responsable	Valor a alcanzar	Valor alcanzado
Errores	Nº de errores informados por los usuarios	Manual	ACM	0	

### 9. REGISTRO Y ARCHIVO

No procede.

### 10. ANEXO

[A-IT001-1 Plantilla Word para elaboración de documentación del SIGC](#)



22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e>

CSV: 22009b55e5f5b452a70594a3f8fc6d8e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora	25/09/2024 16:31:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/09/2024 08:26:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	26/09/2024 12:14:00	