	<b>Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad</b>		MSGIQ-IQS-D0 Versión 04
	Responsable archivo: Calidad	12 Nov. 2019	Estado proceso: Implementado

### Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad


Esta directriz recoge los aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIQ) en relación al **proceso de revisión y mejora del SGIQ (D0/01)**.

El proceso se desarrolla con el índice siguiente:

- 1 Delimitación del proceso
- 2 Grupo de interés a quien va dirigido
- 3 Responsables del proceso y grupos de interés implicados
- 4 Descripción del Proceso
- 5 Seguimiento, medición y mejora del proceso
- 6 Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas
- 7 Documentación del proceso
- 8 Flujograma

### Historial del documento

Últimas Revisiones	Fecha	Motivos del cambio
D0 v1	Febrero 2010	Versión inicial. Alcance: IQS SE.
D0 v2	Enero 2012	Ampliar alcance a IQS (IQS-SE y SM).
D0 v3	Noviembre 2018	Actualización de todas las directrices para su adaptación a la nueva versión de los procesos transversales (MSGIQ-URL).
D0 v4	Noviembre 2019	Actualización tras visita Certificación MSGIQ

	<b>Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad</b>	MSGIQ-IQS-D0 Versión 04
	<b>D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIC</b>	Pág. 2 de 9

## 1 Delimitación del proceso

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIQ) pretende asegurar, demostrar y mejorar la calidad de los programas formativos que ofrece. El SGIQ contempla los requisitos de calidad explícitos e implícitos de los diferentes grupos de interés y se despliega en una serie de procesos que se han documentado tomando como punto de partida los criterios establecidos en el Programa AUDIT. El SGIQ se aplica a todas las titulaciones oficiales de IQS: Grado, Master Universitario y Programas de Doctorado.


Este documento recoge los aspectos generales del SGIQ de IQS que permiten su **revisión y mejora**, en el marco de referencia común y transversal de la URL (MSGIQ-URL-D0/01). La definición del Mapa de procesos del SGIQ y el Sistema de documentación del SGIQ son elementos fundamentales para el proceso de revisión y mejora del SGIQ.

## 2 Grupo de interés a quien va dirigido

Todas aquellas personas, grupos o instituciones que tienen interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. El análisis de sus necesidades y expectativas son un punto de partida para el establecimiento del SGIQ.

Se consideran los siguientes grupos de interés:

- Director General
- Consejo de Centro
- Comité de Calidad
- Secretaria General
- Unidad de Calidad
- Junta Académica
- UQIAD-URL
- Empleadores
- Egresados
- Administraciones
- Estudiantes

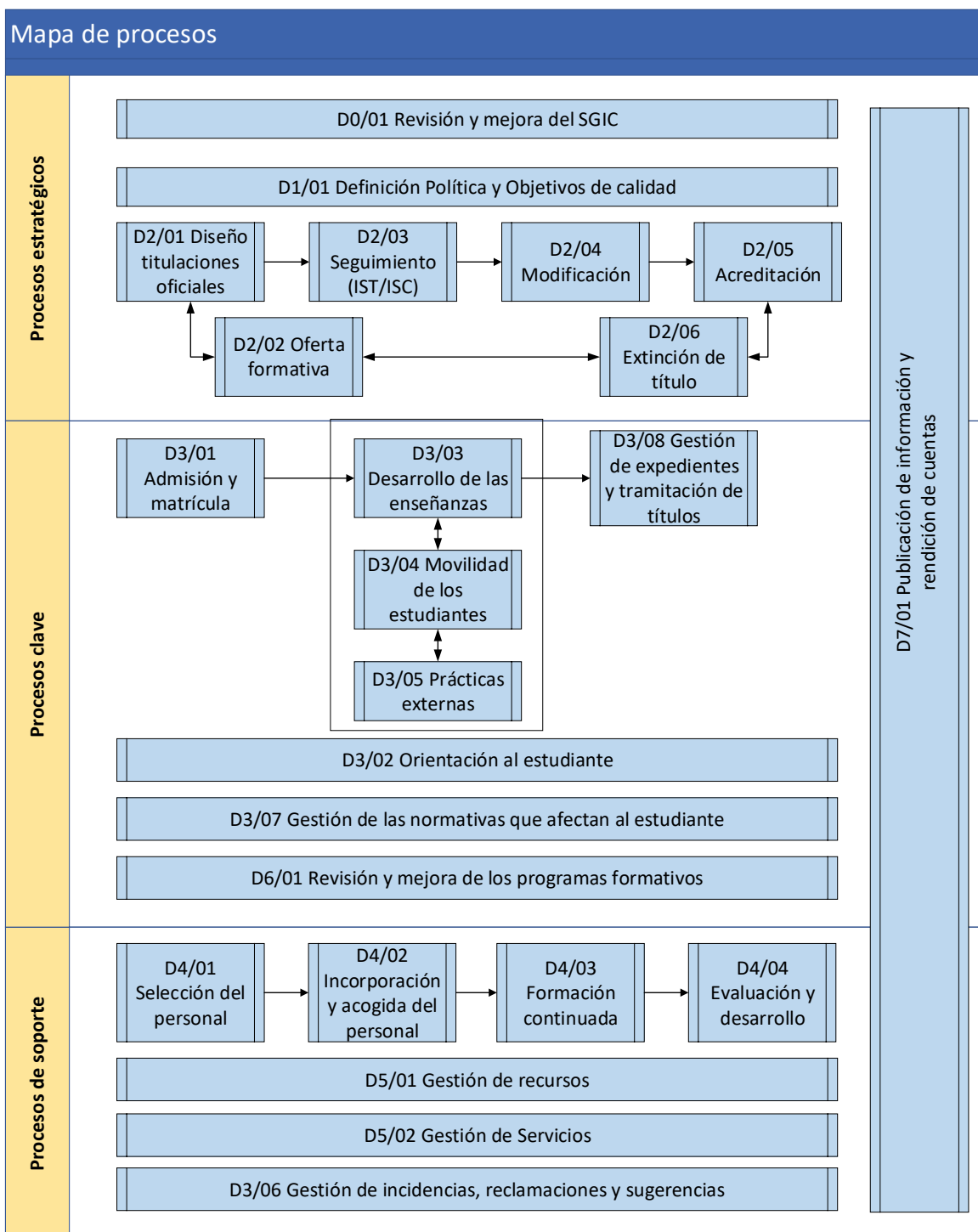
	<b>Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad</b>	MSGIQ-IQS-D0 Versión 04
	<b>D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIC</b>	Pág. 3 de 9


### 3 Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Director General	<b>Propietario del proceso</b> Garantizar la implantación, seguimiento y mejora del SGIQ. Garantizar la publicación de sus resultados.
Consejo de Centro	Aprobar el Manual del SGIQ.
Comité de Calidad	Aprobar el Manual del SGIQ. Aprobar Informe bienal de seguimiento del SGIQ. Aprobar Plan de Mejora del SGIQ.
Secretaria General	Garantizar el control de la documentación.
Unidad de Calidad	Velar por la implantación de los procesos del SGIQ. Liderar la elaboración del informe bienal de seguimiento del SGIQ. Informar a la Dirección sobre el desempeño del SGIQ y de cualquier necesidad de mejora. Impulsar la mejora de los procesos, de las titulaciones y de la organización en general. Actuar como uno de los vehículos de comunicación interna del SGIQ. Garantizar el control de la documentación.
UQIAD-URL	Revisar el Informe bienal de seguimiento del SGIQ y elaboración informe devolución. Aprobación del MSGIQ.
Junta Académica	Autorizar difusión MSGIQ e informe bienal.

#### 4 Descripción del Proceso


El **Mapa de procesos** que se presenta a continuación incluye los diferentes procesos identificados y la relación entre ellos. El código del proceso indica la correspondencia con las directrices del presente manual del SGIQ.



 PERSONA CIENCIA EMPRESA UNIVERSITAT RAMON LLULL	<b>Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad</b>	MSGIQ-IQS-D0 Versión 04
	<b>D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIC</b>	Pág. 5 de 9

La Tabla que se presenta a continuación recoge los procesos establecidos según Directrices y los responsables o propietarios del proceso.

<b>Directriz</b>	<b>Procesos</b>	<b>Propietario proceso</b>
Directriz 0 Aspectos generales del SGIQ	D0/01 Revisión y mejora del SGIQ	Comité Calidad IQS (DG)
Directriz 1 Política y objetivos de calidad de la formación	D1/01 Definición y revisión de la Política y los Objetivos de calidad	Director General
Directriz 2. Garantía de calidad de los programas formativos (marco VSMA)	D2/01 Diseño titulaciones oficiales	Decano
	D2/02 Oferta formativa	Director General
	D2/03 Seguimiento (IST/ISC)	Coordinadores título / Calidad (SE y SM)
	D2/04 Modificación	Decano
	D2/05 Acreditación	Decano
	D2/06 Extinción de título	Decano
Directriz 3. Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje	D3/01 Admisión y matrícula	Secretaría General
	D3/02 Orientación al estudiante	Decano
	D3/03 Desarrollo de las enseñanzas	Decano
	D3/04 Movilidad de los estudiantes	RRII
	D3/05 Prácticas externas	CCPP
	D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Decano
	D3/07 Gestión de las normativas que afectan al estudiante	Secretario General
	D3/08 Gestión de expedientes y tramitación de títulos	Secretario General
Directriz 4. Garantía de calidad del personal académico y administración y servicios	D4/01 Selección del personal	Director General
	D4/02 Incorporación y acogida del personal	Director de RRHH
	D4/03 Formación continuada	Director de RRHH
	D4/04 Evaluación y desarrollo	Director General
Directriz 5. Garantía de calidad de los recursos materiales y servicios	D5/01 Gestión de recursos	Director de RRHH y Servicios
	D5/02 Gestión de Servicios	Director de RRHH y Servicios

	<b>Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad</b>	MSGIQ-IQS-D0 Versión 04
	<b>D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIC</b>	Pág. 6 de 9

Directriz	Procesos	Propietario proceso
Directriz 6. Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos	D6/01 Revisión y mejora de los programas formativos	Decano
Directriz 7. Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	D7/01 Publicación de la información y rendición de cuentas	Director Comunicación y Marketing Corporativo

El **informe bienal** es el principal mecanismo establecido para el seguimiento y mejora del SGIQ.

El Plan Estratégico de IQS impulsa proyectos/actuaciones que redundan en la mejora del SGIQ. Además, durante el seguimiento de los diferentes procesos y, en particular los relacionados con IST/ISC (MSGIQ-IQS-D2), pueden identificarse aspectos que requieran la actualización de los mismos.


La Unidad de Garantía de Calidad elabora una primera propuesta del informe bienal a partir de la recopilación de los resultados obtenidos en los diferentes procesos y reflejados en los documentos que se derivan de cada proceso.

El **Comité de Calidad** realiza el análisis de esta información y elabora el informe final. Se identifican fortalezas y posibles áreas de mejora, que se concretan en un **plan de mejora del SGIQ**, que puede llevar a la revisión de procesos o indicadores, al reajuste de planificaciones realizadas y en último término la redefinición de objetivos y de la política de calidad (MSGIQ-IQS-D1).

El informe bienal se entrega a la UQIAD-URL a través del Aplicativo de Protocolos de Gestión Académica (MSGQ-URL-D0/02). Una vez revisado la UQIAD-URL elaborará el Informe de devolución correspondiente. Si la revisión realizada requiere una actualización del SGIQ, la Unidad de Calidad coordinará las actuaciones para su elaboración por parte del Comité de Calidad, revisión y aprobación por la UQIAD y aprobación final de Consejo de Centro.

La Secretaria General es la responsable del **Control de la documentación del SGIQ**, que tiene en cuenta los siguientes aspectos (ver procedimiento IQS-CALIDAD-P-0007):

- Contenido de los documentos
- Codificación / Vigencia del documento
- Formato de los documentos
- Requisitos de aprobación y revisión
- Mecanismos de difusión
- Identificación de documentos de origen externo aplicables
- Listados actualizados de documentación de origen interno

	<b>Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad</b>	MSGIQ-IQS-D0 Versión 04
	<b>D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIC</b>	Pág. 7 de 9

La documentación del SGIQ está estructurada en los siguientes **tipos de documentos**:

- **Manual del SGIQ:**

Documento de referencia del sistema de garantía de calidad implementado en IQS. Se ha elaborado a partir del conjunto de documentos que recogen los criterios del programa AUDIT a nivel de la universidad y a nivel del Centro.

- **Planes de la Calidad / Plan de Mejora:**

La elaboración y el seguimiento de Planes de la Calidad permiten garantizar que los requisitos relativos a la Calidad se cumplen. Se elaboran planes específicos para aquellas situaciones nuevas que lo requieran. El responsable de realizar esta planificación es designado de común acuerdo entre el Director y Decano/s. Dicho responsable analiza el origen del cambio y la nueva situación. Señala y valora los aspectos que pueden influir en la calidad y propone un plan de actuación y control.

- **Procedimientos:**

Los Procedimientos del Sistema de Calidad dan una descripción de la forma en que se realizan las distintas actividades que afectan a la calidad. Los agentes implicados acceden a la descripción de los mismos y a los formularios relacionados a través de la web, intranet o servidores.

- **Registros:**

Los registros proporcionan la evidencia objetiva de la realización de gran parte de las actividades y del funcionamiento eficaz del Sistema de Calidad.


## 5 Seguimiento, medición y mejora del proceso

El Comité de Calidad realiza el seguimiento del Plan de mejora del SGIQ.

Los procesos MSGIQ-URL-FT-D0/02 y 03 recogen la sistemática establecida para el seguimiento del SGIQ a nivel URL. La UQUIAD-URL elabora informe de seguimiento de los procesos transversales del SGIQ.

Los indicadores establecidos para el control del proceso son los siguientes:

- Relación entre las acciones de mejora del SGIQ implantadas y planificadas.
- Cumplimiento calendario elaboración informe bienal.

	<b>Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad</b>	MSGIQ-IQS-D0 Versión 04
	<b>D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIC</b>	Pág. 8 de 9

## 6 Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

La difusión de la información a los diferentes grupos de interés implicados permite garantizar la eficacia y transparencia del SGIQ establecido, así como mantener el compromiso y la motivación de los grupos implicados.

El Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo mantiene actualizada la **Web** para la difusión de los aspectos generales del SGIQ:

- Manual del SGIQ
- Informe Bienal de seguimiento del SGIQ

En la intranet se mantienen actualizadas las normativas del Centro y otra documentación de soporte del SGIQ, disponibles para estudiantes, gestores, profesorado y PAS del Centro.

En cada proceso se incluye la descripción detallada de las actividades realizadas para la publicación y difusión de la información relacionada.

Una vez al año, habitualmente durante el mes de diciembre, el Director General del IQS realiza una presentación dirigida a todo el personal (docente y no docente) que resume y analiza los resultados obtenidos durante el último año, destacando, en materia de calidad, los logros, los objetivos y las acciones a llevar a cabo durante el año siguiente.

## 7 Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- MSGIQ-URL-FT-D0/01 a 03
- Documentos de referencia recogidos en MSGIQ-URL-FT-D0/01 a 03
- Guía para la certificación de SGIQ y Guías Marco VSMA (AQU)
- Reglamento de IQS
- Normativas de IQS
- Plan Estratégico de IQS
- IQS-CALIDAD-P-0007 *Control de la documentación del SGIQ*
- D1\_01\_DOC2: Objetivos de Calidad
- D2\_03\_DOC2: IST y Planes de mejora de las titulaciones
- D0\_03\_DOC3: ISC y Planes de mejora de las titulaciones y de centro

La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:

- D0\_01\_DOC1: Informe bienal de seguimiento del SGIQ y plan de Mejora
- D0\_01\_DOC2: Informe de devolución
- D0\_01\_DOC3: Manual SGIQ actualizado
- ACTAS: CC, JA, COTQ, y UQIAD

## 8 Flujograma

(Ver página siguiente)



D0/01 Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIQ

