

	Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad			MSGIQ-IQS-D0 Versión 05
	Responsable archivo: Unidad de Calidad	09-Dic-2024	Estado proceso: Implementado	Pág.1 de 10

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
D0 v5	Diciembre 2024	- El Reglamento de IQS (2020) - Los procesos transversales URL de 2024 (MSGIQ-URL) - Incorporación del proceso de acreditación institucional y de la condición de Centro acreditado institucionalmente desde 2020 - Incorporación de los requerimientos del RD 822/2021 - Incluir en el ámbito de aplicación del MSGIQ los títulos propios-máster de formación permanente IQS-URL - Referenciar el cuadro de mando de indicadores y de documentos de salida del SGIQ. - Identificar que el órgano responsable de aprobar el MSGIQ y el ISMSGIQ es el Consejo Académico y de Calidad.

	Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	MSGIQ-IQS-D0 Versión 05
	D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIQ	Pág. 2 de 10

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 y los requerimientos de la legislación vigente, destacando el RD 822/2021.

El SGIQ aplica a todas las titulaciones oficiales de IQS: Grado, Máster Universitario, Programas de Doctorado y títulos propios-máster de formación permanente IQS-URL. No aplica a titulaciones propias de bachelor, postgrado, diploma de extensión universitaria, expertos universitarios ni microcredenciales. Estas titulaciones se irán incorporando en futuras versiones del MSGIQ.

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/a General
- Consejo de Dirección
- Consejo Académico y de Calidad
- Secretaría General
- Unidad de Calidad
- Junta Académica
- UQIAD-URL
- Empleadores/as
- Egresados/as
- Administraciones
- Estudiantado

	Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	MSGIQ-IQS-D0 Versión 05
	D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIQ	Pág. 3 de 10

3 Responsables del proceso y grupos de interés implicados

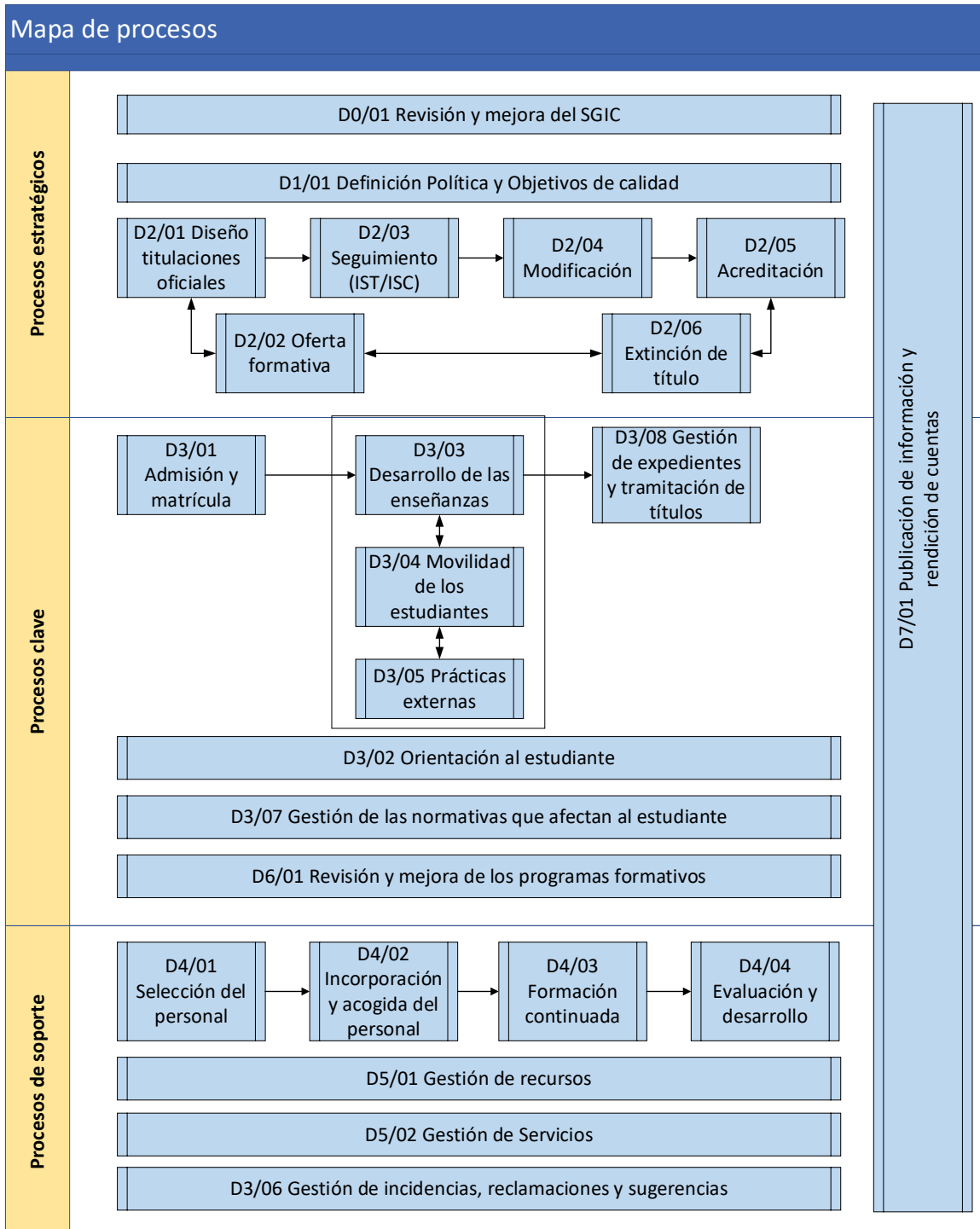
Director/a General	Propietario/a del proceso Garantizar la implantación, seguimiento y mejora del SGIQ. Garantizar la publicación de sus resultados.
Consejo Académico y de Calidad	Aprobar el Manual del SGIQ. Aprobar Informe anual de seguimiento del SGIQ. Aprobar Plan de Mejora del SGIQ.
Secretaría General	Garantizar el control de la documentación.
Unidad de Calidad	Velar por la implantación de los procesos del SGIQ. Liderar la elaboración del informe anual 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 anual de Seguimiento del SGIQ y elaboración informe devolución. Aprobación del MSGIQ.
Junta Académica	Autorizar difusión MSGIQ e informe anual de Seguimiento del SGIQ.

	Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	MSGIQ-IQS-D0 Versión 05
	D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIQ	Pág. 4 de 10

4 Descripción del Proceso

MAPA DE PROCESOS

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.



	Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	MSGIQ-IQS-D0 Versión 05
	D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIQ	Pág. 5 de 10

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

Directriz	Procesos*	Propietario proceso
Directriz 0 Aspectos generales del SGIQ	D0/01 Revisión y mejora del SGIQ	Director/a General (Consejo Académico y de Calidad)
Directriz 1 Política y objetivos de calidad de la formación	D1/01 Definición y revisión de la Política y los Objetivos de calidad	Director/a General (Consejo de Dirección)
Directriz 2. Garantía de calidad de los programas formativos (marco VSMA)	D2/01 Diseño titulaciones oficiales	Decano/a (Junta Académica)
	D2/02 Oferta formativa	Director/a General (Consejo de Dirección)
	D2/03 Seguimiento (IST/ISC)	Coordinadores/as título (Junta Académica) Decano/a (Consejo Académico y de Calidad)
	D2/04 Modificación	Decano/a
	D2/05 Acreditación	Decano/a
	D2/06 Extinción de título	Decano/a
Directriz 3. Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje	D3/01 Admisión y matrícula	Secretaría General
	D3/02 Orientación al/la estudiante	Decano/a
	D3/03 Desarrollo de las enseñanzas	Decano/a
	D3/04 Movilidad de los/as estudiantes	Rble. Oficina Relaciones Internacionales (ORI)
	D3/05 Prácticas externas	Rble. IQS Careers (CCPP)
	D3/06 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Decano/a
	D3/07 Gestión de las normativas que afectan al estudiantado	Secretario/a General
	D3/08 Gestión de expedientes y tramitación de títulos	Secretario/a General
Directriz 4. Garantía de calidad del personal académico y administración y servicios	D4/01 Selección del personal	Director/a General
	D4/02 Incorporación y acogida del personal	Director/a de P&O (RRHH)
	D4/03 Formación continuada	Director/a de P&O (RRHH)
	D4/04 Evaluación y desarrollo	Director/a General
Directriz 5. Garantía de calidad de los recursos materiales y servicios	D5/01 Gestión de recursos	Director/a de P&O (RRHH)
	D5/02 Gestión de Servicios	Director/a de P&O (RRHH)
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/a
Directriz 7. Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	D7/01 Publicación de la información y rendición de cuentas	Director/a Comunicación y Marketing Corporativo

**En cada proceso se incluyen los indicadores establecidos para su seguimiento, medición y mejora.
(ver D0_01_DOC4: Cuadro de mando de indicadores del SGIQ).*

	Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	MSGIQ-IQS-D0 Versión 05
	D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIQ	Pág. 6 de 10

SISTEMA DE DOCUMENTACIÓN

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

- **Manual del SGIQ:**

El **Manual del SGIQ** (D0_01_DOC3) es el documento de referencia del sistema de garantía de calidad implementado en IQS. Se elaboró a partir de los criterios que recogía el programa AUDIT y se mantiene actualizado de acuerdo con la legislación aplicable y los requerimientos a nivel de la universidad y a nivel del Centro. En este último grupo, destacan por su relevancia el Reglamento de IQS (D0_01_DOC6) y el Convenio colectivo de IQS (D0_01_DOC7).

- **Plan Estratégico y Planes de la Calidad:**

El **Plan Estratégico** (D0_01_DOC8) tiene por objetivo definir las principales líneas de actuación a implementar para el desarrollo sostenible de nuestra Institución a 5 años vista. La definición del Plan Estratégico la lidera el Consejo de Dirección de IQS. Las decisiones están guiadas por el análisis, la reflexión y el compromiso de actuación conjunta de las personas responsables de IQS. La definición del Plan Estratégico de IQS se basa así mismo en dos pilares fundamentales:

- La misión de IQS como centro de Educación Superior con tradición jesuítica es la de acompañar al estudiantado en su proceso de maduración personal y profesional.
- Las personas son los cimientos de IQS: personal docente investigador, personal de administración y servicios, alumnado y alumni.

La elaboración y el seguimiento de **Planes de la Calidad** (D1_01_DOC3) permiten garantizar que los requisitos relativos a la Calidad se cumplen. Destacan los planes relacionados con los **Objetivos de Calidad** (D1_01_DOC2) y los **Planes de mejora** vinculados al seguimiento de las titulaciones y al seguimiento del MSGIQ (D2_03_DOC2).

Además, se elaboran los **planes específicos** para aquellas situaciones nuevas que lo requieran. La persona responsable de realizar esta planificación es designada por el/la Responsable del proceso/procesos afectados. Dicho/a 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. El seguimiento del plan y/o la presentación de los resultados correspondientes se realiza en Consejo de Dirección, Consejo Académico y de Calidad y las Juntas Académicas, según proceda. (D0_01_DOC9)

- **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/as agentes implicados/as 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.

	Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	MSGIQ-IQS-D0 Versión 05
	D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIQ	Pág. 7 de 10

La Secretaría 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

La Unidad de Calidad vela porque el cuadro de mando de documentos de salida del SGIQ se mantenga actualizado (D0_01_DOC5).

REVISIÓN DEL SGIQ

- **Seguimiento de la implementación del SGIQ / Revisión por la dirección**

El **Informe de Seguimiento de la implementación del SGIQ (ISMSGIQ)** es el principal mecanismo establecido para el seguimiento y mejora del SGIQ. Este informe se realiza con una periodicidad anual desde 2020, fecha en que IQS-SE y SM disponen de la condición de Centros acreditados institucionalmente.

La **Unidad de Calidad** elabora una primera propuesta del informe **de Seguimiento del SGIQ** a partir de la recopilación de los resultados obtenidos en los diferentes procesos y reflejados en los documentos que se derivan de cada proceso. En particular:

- El Plan Estratégico de IQS, que impulsa proyectos/actuaciones que redundan en la mejora del SGIQ.
- Los ISTs/ISCs que mantienen el seguimiento de las titulaciones y los diferentes procesos implicados (MSGIQ-IQS-D2) para identificar aspectos que requieran la actualización de los mismos.
- La información de las quejas recibidas (Portal de transparencia, <https://iqs.edu/es/portal-transparencia/>, o a través de otras vías).

El **Consejo Académico y 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 de Seguimiento de la implementación del SGIQ (ISMSGIQ)** 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.

	Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	MSGIQ-IQS-D0 Versión 05
	D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIQ	Pág. 8 de 10

Si la revisión realizada requiere una actualización del **Manual del SGIQ**, el/la Director/a de Calidad coordinará las actuaciones para su elaboración, así como su posterior revisión y aprobación por parte del Consejo Académico y de Calidad y de la UQIAD-URL.

- **Acreditación Institucional**

El Proceso de solicitud de acreditación institucional y reacreditación institucional por un centro se recoge en el proceso transversal MSGIQ-URL-FT-D0/04-A1.

El proceso MSGIQ-IQS-D2/05 *Acreditación de las titulaciones oficiales* incluye el detalle de la sistemática establecida para la Acreditación institucional.

De acuerdo con la resolución del 3 de marzo del 2022, de la Secretaria General de Universidades, la renovación de la Acreditación Institucional implicará, además de la renovación de la acreditación de los títulos universitarios oficiales que se imparten en el Centro, la certificación de la implantación del SGIQ.

5 Seguimiento, medición y mejora del proceso

El Consejo Académico y de Calidad realiza el seguimiento del proceso.

Los procesos MSGIQ-URL-FT-D0/02-A1 y 03-A1 recogen la sistemática establecida para el seguimiento del SGIQ a nivel URL. La UQIAD-URL elabora informe de seguimiento de los procesos transversales del SGIQ.

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

- Cumplimiento calendario elaboración informe anual de Seguimiento de la implementación del Manual del SGIQ (ISMSGIQ).
- Relación entre las acciones de mejora del SGIQ implantadas y planificadas.

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. La Junta Académica autoriza la difusión del ISMSGIQ y del MSGIQ.

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

- Manual del SGIQ
- Informe anual de Seguimiento de la implementación del Manual del SGIQ (ISMSGIQ)

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

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

	Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	MSGIQ-IQS-D0 Versión 05
	D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIQ	Pág. 9 de 10

Una vez al año, habitualmente durante el mes de diciembre, el/la Director/a General de 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-A1 a 03-A1
- Documentos de referencia recogidos en MSGIQ-URL-FT-D0/01-A1 a 04-A1
- Documentos de referencia de AQU Catalunya
<https://www.aqu.cat/es/Estudios/Difusion/Publicaciones/Buscador-de-publicaciones>
- D0_01_DOC6: Reglamento de IQS
- D0_01_DOC7: Convenio colectivo de IQS
- D0_01_DOC8: 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 anual de Seguimiento de la implementación del MSGIQ (ISMSGIQ) y Plan de Mejora
- D0_01_DOC2: Informe de devolución
- D0_01_DOC3: Manual SGIQ actualizado (MSGIQ)
- D0_01_DOC4: Cuadro de mando de indicadores del SGIQ
- D0_01_DOC5: Cuadro de mando de documentos de salida del SGIQ
- D0_01_DOC9: Informe de Seguimiento del Plan de Acciones de la Política de Calidad y Innovación Académico-docente URL
- D0_01_DOC10: Canal de quejas

ACTAS: CD, JA, CAiQ y UQIAD-URL

8 Flujograma

(Ver página siguiente)

 UNIVERSITAT RAMON LLULL	Directriz 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad	MSGIQ-IQS-D0 Versión 05
	D0/01 – Proceso de revisión y mejora del SGIQ	Pág. 10 de 10

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

