



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

### 0.1 Delimitación del proceso

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de IQS pretende asegurar, demostrar y mejorar la calidad de los programas formativos que ofrece. El SGIC 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 SGIC se aplica a todas las titulaciones oficiales de IQS: Grado, Master Universitario y Programas de Doctorado.

El Objeto de este documento es recoger los aspectos generales del SGIC de IQS, en el marco de referencia común y transversal de la URL y explicitar el compromiso con la calidad del Centro y de la Universidad (MSGIQ-URL-D0/01).

Para ello, se desarrollan los siguientes aspectos:

- a) Orientación a Procesos: mapa de procesos, responsabilidades, indicadores y revisión del SGIC para la mejora
- b) Sistema de documentación

### 0.2 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 SGIC.

Se consideran los siguientes grupos de interés:

- Estudiantes
- Universidad: responsables de gestión, profesorado y personal de apoyo
- Empleadores
- Egresados
- Administraciones
- Sociedad en general

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

En cada uno de los procesos del SIGC se encuentra el detalle de la información correspondiente a las responsabilidades. A continuación, se destacan las principales funciones y responsabilidades en relación a la calidad:

Director General	<b>Propietario del proceso:</b> Explicitar el compromiso del centro en Materia de calidad. Impulsar el diseño del SGIC en el Centro. Garantizar la implantación, seguimiento y mejora del SGIC. Garantizar la publicación de sus resultados. Incentivar la creación de una cultura de calidad en el Centro.
Comité de Calidad IQS	Aprobar el Manual del SGIQ. Aprobar Informe bienal de seguimiento del SGIC. Aprobar Plan de Mejora del SGIC.
Unidad de Garantía de Calidad IQS	Asegurar la implantación de los procesos del SGIC. Liderar la elaboración del informe bienal de seguimiento del SGIC. Velar por la adecuación de procesos, procedimientos, indicadores y criterios de aceptación para conseguir la mejora de dichos procesos, de las titulaciones y, en último término, de la organización en general. Informar a la Dirección sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora. Actuar como uno de los vehículos de comunicación interna del SGIC. Garantizar el control de la documentación.
UQIAD-URL	Revisar el Informe bienal de seguimiento del SGIC.
Junta Académica (IQS-SE y IQS-SM)	Autorizar difusión MSGIC e informe bienal.

## 0.4 Descripción del Proceso.

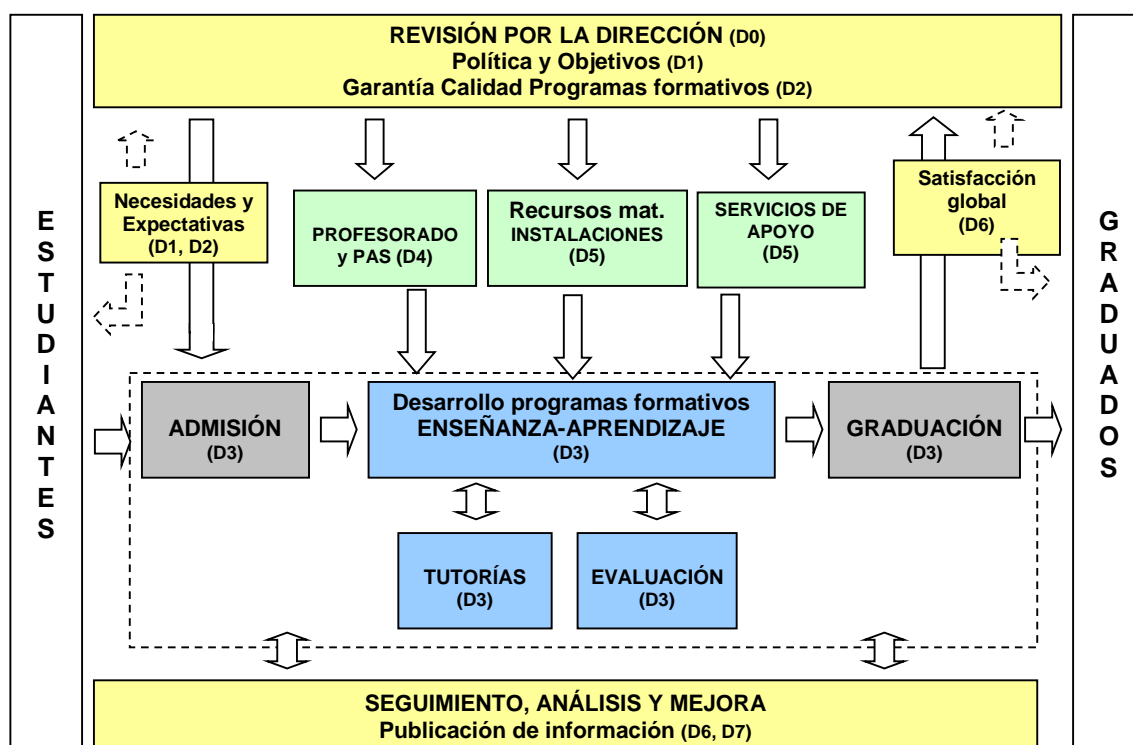
### a) Orientación a Procesos: mapa de procesos, responsabilidades, indicadores y revisión del SGIC para la mejora

La Tabla que se presenta a continuación recoge los procesos y subprocesos identificados, los responsables de proceso o propietarios y los ejecutores a nivel de subprocesos.

Directriz		Proceso/subproceso	Propietario proceso/subproceso	Ejecutores proceso
D0	Aspectos generales del SGIC	Orientación a Procesos	Comité Calidad IQS (DG)	Coordinadores Calidad IQS-SE y SM
		Sistema de documentación	Director Unidad Calidad	Responsables de Proceso/Servicio
D1	Política y objetivos de calidad de la formación	Política y Objetivos	Director General	Decanos Coordinadores Calidad IQS-SE y SM
D2	Garantía de calidad de los programas formativos:	Diseño titulaciones oficiales	Decanos	Decano Comisión diseño título (Coord. Título)
		Oferta formativa	Director General	Decano Secretario General
		Seguimiento	Coordinadores Calidad IQS-SE y SM	Coordinadores de título
		Modificación	Decanos	Coordinadores de título
		Acreditación	Decanos	Coordinadores de título
		Extinción de título	Director General	Decanos
D3	Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje	Acceso y admisión	Decanos	Comisión de admisión
		Orientación al estudiante		Tutores
		Desarrollo de la enseñanza		Profesorado
		Movilidad de los estudiantes y Prácticas externas		Responsable RRII Responsable CCPP
		Gestión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias		Coordinador de Título Coordinadores Calidad IQS-SE y SM
		Gestión de las normativas que afectan al estudiante	Secretario General	CPJA
		Gestión de expedientes y tramitación de títulos	Secretario General	---
D4	Garantía de calidad del personal académico y administración y servicios	Incorporación personal	Director General	Decano Responsable RRHH
		Formación	Director de RRHH	Responsable Ámbito Competencial
		Evaluación, promoción y reconocimiento	Director General	Decano Director RRHH y Servicios

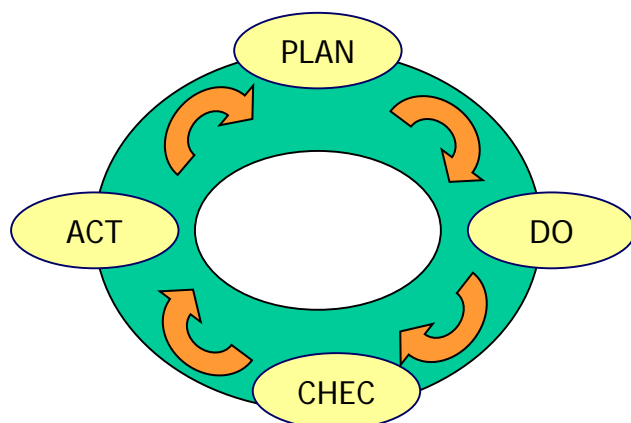
Directriz		Proceso/subproceso	Propietario proceso/subproceso	Ejecutores proceso
D5	Garantía de calidad de los recursos materiales y servicios	Mantenimiento instalaciones, Servicios TICs, Recepción, atención telefónica, biblioteca y Servicio de documentación	Director de RRHH y Servicios	Responsables servicios
		Preinscripción y matrícula Gestión aulas	Secretario General	
		Administración y compras	Administrador	
		Diseño instalaciones	Director General Decanos	
		Bolsa de trabajo	Responsable CCPP	
D6	Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos	Resultados académicos	Decano	Profesores Secretario General
		Inserción laboral	Responsable CCPP	CCPP
		Satisfacción grupos interés	Director Unidad Calidad	Secretario General Responsable Estadística Responsables servicios
D7	Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Administración Web Administración Intranet Participación Ferias y visitas Publicación folletos	Director comunicación	Responsable proceso / actividad

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



En cada uno de los Procesos D0 a D7 se encuentran detalladas las responsabilidades a nivel de procesos y subprocesos, así como los indicadores establecidos.

La metodología de la mejora continua, basada en el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), se aplica a la definición y análisis de los resultados obtenidos en los indicadores a fin de establecer acciones de mejora de los resultados y de los procesos.



PLAN: Planificación de las actividades  
 DO: Realización de las actividades  
 CHECK: Análisis de la información obtenida  
 ACT: Definición de medidas a tomar

El **informe bienal** es el principal mecanismo establecido para el seguimiento y la evaluación del SGIC (ver apartado 0.5).

## b) Sistema de documentación

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

### - **Manual del SGIC:**

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 del IQS 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.

La Unidad de Garantía de Calidad es la responsable del **Control de la documentación del SGIC**, que tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- 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

IQS	MSGIQ-IQS-D0 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.6 de 10
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

## 0.5 Seguimiento, medición y mejora del proceso

La Unidad de Garantía de Calidad elabora el informe bienal a partir del análisis de los resultados obtenidos en los diferentes procesos y reflejados en los documentos que se derivan de cada directriz del MSGIQ-IQS. Una vez contrastado con los responsables de procesos, el informe se presenta en el Comité de Calidad IQS para su aprobación.

El informe bienal se entrega a la UQIAD-URL a través del Aplicativo de Protocolos de Gestión Académica para su revisión (MSGQ-URL-D0/02).

La identificación de fortaleza y posibles áreas de mejora se concretan en un **plan de acciones** que pueden 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 Plan Estratégico de IQS impulsa proyectos/actuaciones que redundan en la mejora del SGIC. 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 alguna directriz del MSGIQ-IQS. En tal caso, la directriz se revisará con un proceso de evaluación análogo al descrito para el informe bienal.

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

Los indicadores establecidos para el control de los procesos o subprocesos de esta directriz son los siguientes:

- Relación entre las acciones de mejora del SGIC implantadas y planificadas.
- Relación entre el nº de procesos o subprocesos revisados y el nº de procesos o subprocesos para los que se había planificado la revisión.
- Cumplimiento calendario elaboración informe bienal.

IQS	MSGIQ-IQS-D0 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.7 de 10
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

## 0.6 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 SGIC 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 SGIC:

- Manual del SGIC
- Informe Bienal de seguimiento del SGIC
- Resultados e indicadores (IST/ISC)

En la intranet se mantienen actualizadas las normativas del Centro y otra documentación de soporte del SGIC, 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.

IQS	MSGIQ-IQS-D0 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.8 de 10
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------



## 0.7 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)
- Misión de IQS (ver [www.iqs.es](http://www.iqs.es))
- Reglamento de IQS
- Normativas de IQS
- Plan Estratégico de IQS

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

- Informe bienal de seguimiento del SGIC
- Manual SGIC vigente (Directrices D0 a D7)
- Plan de Mejora

IQS	MSGIQ-IQS-D0 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.9 de 10
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

## 0.8 Flujograma

