

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 base los criterios establecidos en el Programa AUDIT.

El SGIC se aplica a todas las titulaciones oficiales de IQS:

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.

Para ello, en la descripción del proceso 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

IQS	MSGIQ-IQS-D0 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.1 de 12
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

0.2 Grupo de interés a quien va dirigido

La Tabla que se presenta a continuación resume la participación en el SGIC de IQS de los distintos grupos de interés identificados

Grupos de interés	Aspectos del SGIC en que participan
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes Perfil de formación Organización y desarrollo de la enseñanza Sistemas de apoyo al aprendizaje Resultados de la formación Inserción laboral
Universidad: responsables de gestión, profesorado y personal de apoyo	Selección y admisión de estudiantes Perfil de formación Organización y desarrollo de la enseñanza Sistemas de apoyo al aprendizaje Profesorado y personal de apoyo Recursos Resultados de la formación Inserción laboral Sistemas de información
Empleadores y Egresados	Oferta formativa Perfil de formación Calidad de la formación Inserción laboral egresados
Administraciones	Oferta formativa Perfil de formación Personal académico y de apoyo Progreso y rendimiento académico Calidad de la formación Costes
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa Progreso y resultados académicos Inserción laboral

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:

El **Director General del IQS** debe:

- Explicitar el compromiso del centro en Materia de calidad
- Impulsar el diseño del SGIC en el Centro
- Garantizar su implantación, seguimiento, revisión y mejora del SGIC
- Garantizar una publicidad de sus resultados
- Incentivar la creación de una cultura de calidad en el Centro

El **Decano de la IQS School of Engineering y el Decano de la IQS School of Management** deben:

- Garantizar la calidad de los programas formativos
- Garantizar que el desarrollo de los programas formativos está orientado a favorecer el aprendizaje.

La **Unidad de Gestión de la calidad** de IQS, que depende directamente de la Dirección, está formada por dos personas, que cuentan con colaboradores puntuales para reforzar actividades de implementación y evaluación. La Unidad de Gestión de la calidad de IQS debe:

- Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos del SGIC
- Verificar la planificación 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

IQS	MSGIQ-IQS-D0 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.3 de 12
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

0.4 Descripción del Proceso.

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

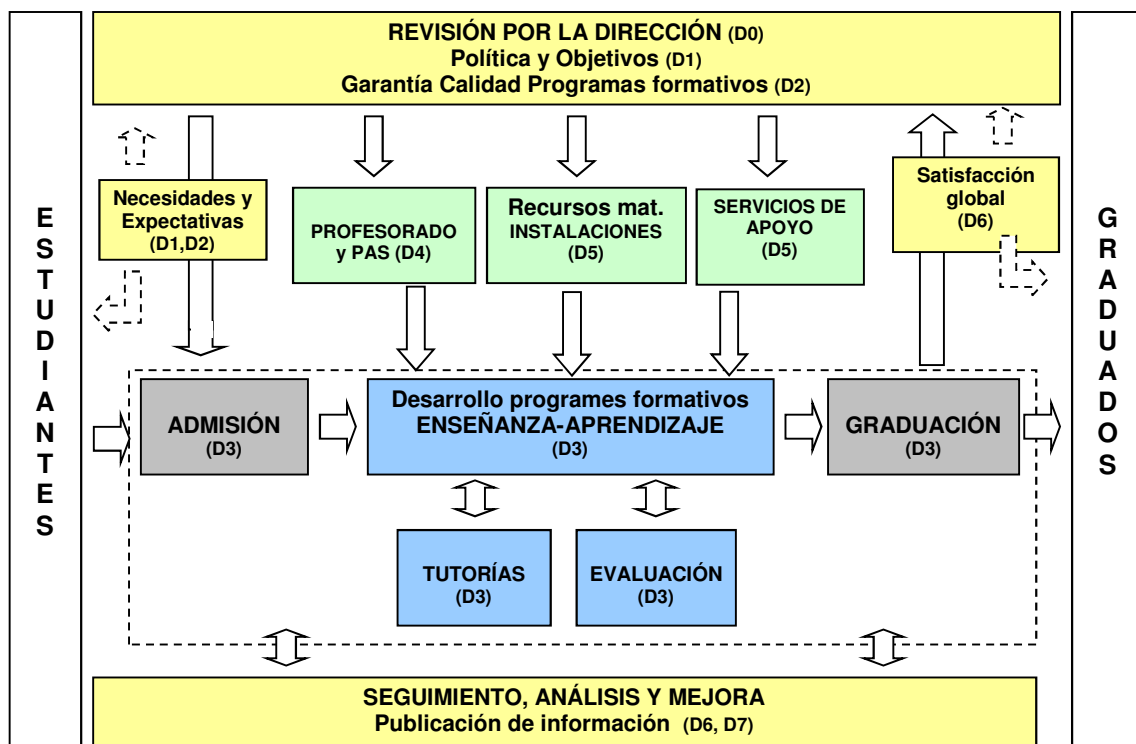
La Tabla que se presenta a continuación presenta los procesos y subprocesos identificados, los responsables de proceso o propietarios y los responsables o ejecutores a nivel de subprocesos.

Directrices		Proceso/subproceso	Propietario proceso/subproceso	Ejecutores proceso
DO	Aspectos generales del SGIC	Orientación a Procesos Sistema de documentación	Director General	Comisión Calidad: Revisión SGIC Unidad Gestión Calidad
		MSGIQ- URL-FT-D0/02	Presidente de la UQUIAD-URL	VRAIDQ y UQUIAD-URL Responsables de los centros COTSAQ y Comisión Calidad
		MSGIQ- URL-FT-D0/03	Presidente de la UQUIAD-URL	VRAIDQ y UQUIAD-URL COTSAQ y Comisión Calidad
D1	Política y objetivos de calidad de la formación	Política y Objetivos	Director General	Decano-Calidad
		MSGIQ- URL-FT-D1/01	Presidente de la UQUIAD-URL	VRAIDQ y UQUIAD-URL COTSAQ y Comisión Calidad
D2	Garantía de calidad de los programas formativos:	Oferta formativa	Director General	Decano Secretario General Académico
		Diseño programa	Decano	Decano Comisiones diseño título
		MSGIQ- URL-FT-D2/01	Presidente de la UQUIAD-URL	VRAIDQ y UQUIAD-URL Responsables de los centros Comisiones títulos y calidad
		MSGIQ- URL-FT-D2/02	Presidente de la UQUIAD-URL	VRAIDQ y UQUIAD-URL Responsables de los centros
		MSGIQ- URL-FT-D2/03	Presidente de la UQUIAD-URL	VRAIDQ y UQUIAD-URL Responsables de los centros COTSAQ y Comisión Calidad
		MSGIQ- URL-FT-D2/04	Presidente de la UQUIAD-URL	VRAIDQ y UQUIAD-URL Responsables de los centros COTSAQ y Comisión Calidad
D3	Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje	Definición del perfil de ingreso, acceso y admisión	Decano	Secretario Académico, Comisiones de admisión
		Orientación al estudiante		Tutores
		Desarrollo de la enseñanza		Profesorado
		Movilidad de los estudiantes y Prácticas externas		RRI, Executive Programs Decano
		Gestión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias		Decano Unidad Gestión Calidad
		Gestión de las normativas que afectan al estudiante	Secretario General Académico	Com. Permanente de Junta Académica
		Gestión de expedientes y tramitación de títulos	Secretario General Académico	Secretaría Académica
		MSGIQ- URL-FT-D3/01 a MSGIQ- URL-FT-D3/04	Vicerrectorado de Estudiantes y Relaciones Internacionales de la URL	Coordinadores de los Centros Comisión de relaciones Internacionales
		MSGIQ- URL-FT-D3/05	Gerencia URL Síndico de Agravios URL	Responsables de Centro Departamento de administración del rectorado de la URL Departamento del rectorado de la URL del ámbito al cual hace referencia la reclamación

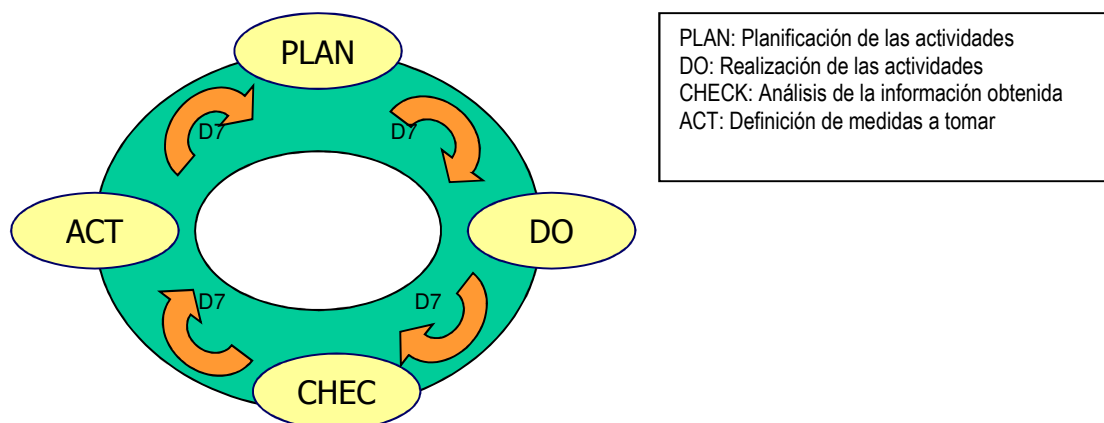
Directrices		Proceso/subproceso	Propietario proceso/subproceso	Ejecutores proceso
D4	Garantía de calidad del personal académico y administración y servicios	Incorporación personal	Director General	Decano/Rbles servicios/RRHH
		Formación		Jefe Dpto/Rbles servicios/RRHH
		Evaluación, promoción y reconocimiento		Decano, RRHH
		MSGIQ- URL-FT-D4/01	Presidente de la UQUIAD-URL	VRAIDQ y UQUIAD-URL Responsables Académicos, Profesores y estudiantes Responsables de los centros(OEC) COTSAQ y Comisión Calidad URL
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 Generales	Responsables servicios
		Preinscripción y matrícula Gestión aulas	Secretario General Académico	
		Administración y compras	Administrador	
		Diseño instalaciones	Decanos	
		Bolsa de trabajo	Director Executive Prog.	
		MSGIQ- URL-FT-D5/01	Vicerrectorado Académico, de Innovación docente y Calidad - URL Departamento de Informática - URL	Comisión de bibliotecas – URL Grupos de Trabajo específicos Coordinador de formación interna Comisión de coordinación de las tecnologías de la información y las comunicaciones
D6	Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos	Resultados académicos	Decano	Profesores, Secretaría Académica
		Inserción laboral	Director Executive Programs	Executive Programs
		Satisfacción grupos interés	Decano	Gestión de la calidad, Dpto. Estadística
		MSGIQ- URL-FT-D6/01	Presidente de la UQUIAD-URL	VRAIDQ y UQUIAD-URL Comisión Calidad URL Comisión de áreas de promoción/desarrollo profesional y de bolsas de trabajo de la URL
D7	Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos	Administración Web Administración Intranet Participación Ferias y visitas Publicación folletos	Directora comunicación	Responsable proceso / actividad Personal de comunicación y marketing
		MSGIQ- URL-FT-D7/01	Vicerrector Académico, de Innovación docente y Calidad Jefe del Gabinete de Rectorado y Comunicación e Imagen de la URL	Secretarías académicas de los centros de la Universidad Comisión de Comunicación e Imagen de la URL Gabinete de Rectorado y Comunicación e Imagen de la URL

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. Por otra parte, en el procedimiento IQS-CALIDAD-P-0005 se resume la sistemática establecida para el control de los procesos, así como los indicadores y los criterios de aceptación correspondientes.

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 Programa AUDIT.



La figura que se presenta a continuación, ilustra la relación entre la metodología de la mejora continua, basada en el ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), y la publicación de información y rendición de cuentas.



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:**

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 Decanos. 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.

- **Registros:**

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

IQS	MSGIQ-IQS-D0 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.7 de 12
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

La Unidad de Gestión de la calidad es la responsable del control de la documentación del SGIC. El procedimiento IQS-CALIDAD-P-0007 **Control de la documentación del SGIC** tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido de los documentos
- Codificación y Formato de los documentos
- Requisitos para aprobarlos y revisarlos
- Mecanismos para hacerlos disponibles, facilitar su lectura e identificación y prevenir el uso de documentos obsoletos
- Identificación de documentos de origen externo aplicables
- Elaboración de un listado actualizado de documentación de origen interno

0.5 Seguimiento, medición y mejora del proceso

En cada proceso se incluye la descripción detallada de las actividades realizadas para el seguimiento del SGIC. Sin embargo, el principal mecanismo establecido para el seguimiento global o de los aspectos generales del SGIC se recoge en el procedimiento IQS-CALIDAD-P-0003 “Revisión por la Dirección”.

La reunión para la revisión por la Dirección del SGIC la convoca el Director General con una periodicidad mínima anual. Tras revisar los resultados obtenidos en los diferentes procesos, se establecen las medidas a tomar que pueden conllevar la revisión de procesos o indicadores, el reajuste de planificaciones realizadas y en último término la redefinición de objetivos y de la política de calidad. El Informe de Revisión por la Dirección recoge los temas tratados y los acuerdos adoptados.

Los procesos URL-FT-D0/01 “Aspectos generales del SGIC. El programa AUDIT en el marco de la URL” y URL-FT-D0/02 “Aspectos generales del SGIC. Proceso de seguimiento, revisión y mejora del SGIC del Centro” recogen la sistemática establecida para el seguimiento del SGIC a nivel URL. Cabe destacar que la UQUIAD elabora un informe de seguimiento del plan de actuación específico “Programa AUDIT en el Marco de la URL”.

IQS	MSGIQ-IQS-D0 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.8 de 12
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

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.
- Relación entre el nº de publicaciones o rendiciones de cuentas realizadas y planificadas.

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 la transparencia del SGIC establecido, así como mantener el compromiso y la motivación de los grupos implicados.

En cada proceso se incluye la descripción detallada de las actividades realizadas para la publicación y difusión de la información relacionada. Sin embargo, a continuación se destacan los principales mecanismos establecidos para la difusión de los aspectos generales del SGIC establecidos:

El Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo mantiene actualizada la Web y disponible para estudiantes, gestores, profesorado y PAS del Centro y de la Universidad, Empleadores, Administraciones y Sociedad en general la información relacionada con:

- Manual del SGIC (actualmente un extracto) y estado de evaluación dentro del programa AUDIT
- La Misión, Política y Objetivos
- La oferta formativa,
- El contenido de los programas formativos
- Servicios y actividades que se ofrecen
- Resultados e indicadores (correspondientes a los informes de seguimiento anuales - IST)

En la intranet se mantienen actualizadas las normativas del Centro, disponibles para estudiantes, gestores, profesorado y PAS del Centro.

IQS	MSGIQ-IQS-D0 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.9 de 12
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

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.

La Unidad de Gestión de la calidad elabora el Informe de Revisión por la Dirección del SGIC y tras el visto bueno de todos los responsables de procesos / participantes en la reunión, la aprobación del Decano y en último término la del Director General, proporciona la información al Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea de la URL.

IQS	MSGIQ-IQS-D0 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.10 de 12
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	--------------

0.7 Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- Ley Orgánica 6/2001, del 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 1/2003, de 19 de febrero, de Universidades de Cataluña.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, del 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley de protección de datos
- Estatutos de la URL.
- Estándares y directrices para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ENQA-ANECA).
- Estándares de acreditación de las titulaciones (AQU).
- Real decreto 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- RD 777/1998 de 30 de abril y orden del 4 de julio de 2005, ECI/2527/2005.
- Estatutos de la Universitat Ramon Llull.
- Ideario de la Universitat Ramon Llull.
- Normativas de la URL.
- Misión del IQS (ver www.iqs.es).
- Reglamento del IQS (actualmente en revisión).
- Normativas del IQS (disponibles en <https://intranet.iqs.url.edu/normatives.asp>).
- MSGIQ-URL-FT-D0/01 y URL-FT-D0/02

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

- Informe de revisión por la Dirección del SGIC

IQS	MSGIQ-IQS-D0 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.11 de 12
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	--------------

