

El **MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD – SGIC – DE L’ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR DE L’INSTITUT QUÍMIC DE SARRIÀ (ETS-IQS)** de la UNIVERSITAT RAMON LLULL (URL) se presentó a la AQU para su evaluación en la **convocatoria AUDIT 2009**, obteniendo una **valoración positiva** a fecha de 22 de abril de 2010.

El manual está elaborado a partir de una serie de documentos que, a modo de fascículos organizados según las directrices del programa AUDIT, pueden ser revisados de forma independiente.

A continuación se presenta un extracto de dicho manual:

### **Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la ETS-IQS**

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la ETS-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 la ETS-IQS:

El Objeto de este documento es recoger los aspectos generales del SGIC de la ETS-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

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 ETS-IQS** debe:

- 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 Calidad** de la ETS-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 Calidad de la ETS-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

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

<b>Grupos de interés</b>	<b>Aspectos del SGIC en que participan</b>
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

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

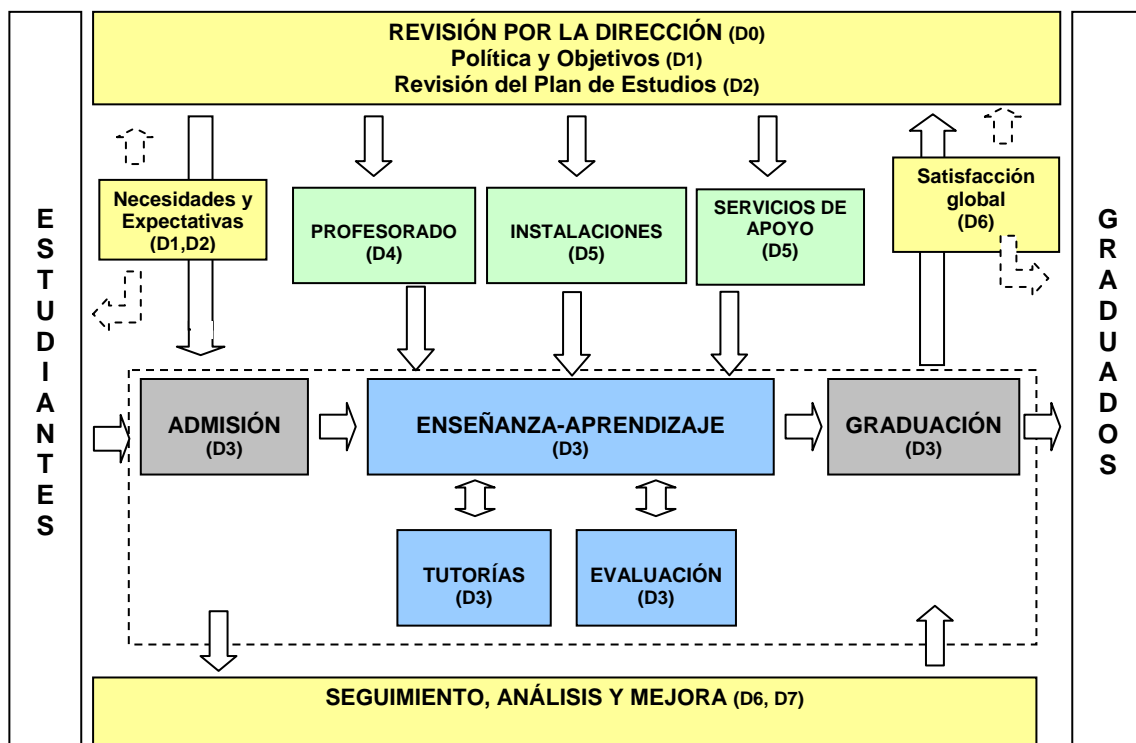
La Tabla que se presenta a continuación presenta los procesos y subprocesos identificados, los responsables de proceso o propietarios y los responsables o ejecutores a nivel de subprocesos.

Directrices		Propietario proceso	Subproceso	Ejecutores proceso
DO	Aspectos generales del SGIC	Director General	Orientación a Procesos Sistema de documentación	Comisión Calidad: Revisión SGIC Unidad Gestión Calidad
D1	Política y objetivos de calidad de la formación	Director General	Política Objetivos	Decano-Calidad
D2	Garantía de calidad de los programas formativos:	Director General Decano	Oferta formativa Diseño programa	Decano Comisiones diseño título
D3	Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje	Decano	Definición del perfil de ingreso, acceso y admisión  Orientación al estudiante  Desarrollo de la enseñanza  Movilidad de los estudiantes y Prácticas externas  Gestión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias  Gestión de las normativas que afectan al estudiante  Gestión de expedientes y tramitación de títulos	Secretario Académico Comisiones de admisión  Tutores  Profesorado  RRI, Executive Programs  Decano  Com. Permanente de Junta Académica  Secretaría Académica
D4	Garantía de calidad del personal académico y administración y servicios	Director General	Incorporación personal  Formación  Evaluación, promoción y reconocimiento	Decano/Rbles servicios/RRHH  Jefe Dpto/Rbles servicios/RRHH  Decano, RRHH
D5	Garantía de calidad de los recursos materiales y servicios	Director General Jefe Departamento RRHH	Servicios	Responsables servicios:  Mantenimiento TIC Biblioteca Recepción  Administración Becas PEIQS Compras  Cafetería Fotocopias Deportes Cátedra Ética  PEINUSA Executive Programs: Bolsa trabajo

Directrices	Propietario proceso	Subproceso	Ejecutores proceso
D6	Decano Gestión de Calidad	D0 a D7	Profesorado Relaciones internacionales Executive Programs Responsables servicios
D7	Directora comunicación Responsable proceso / actividad	D0 a D7	Consejo de Centro

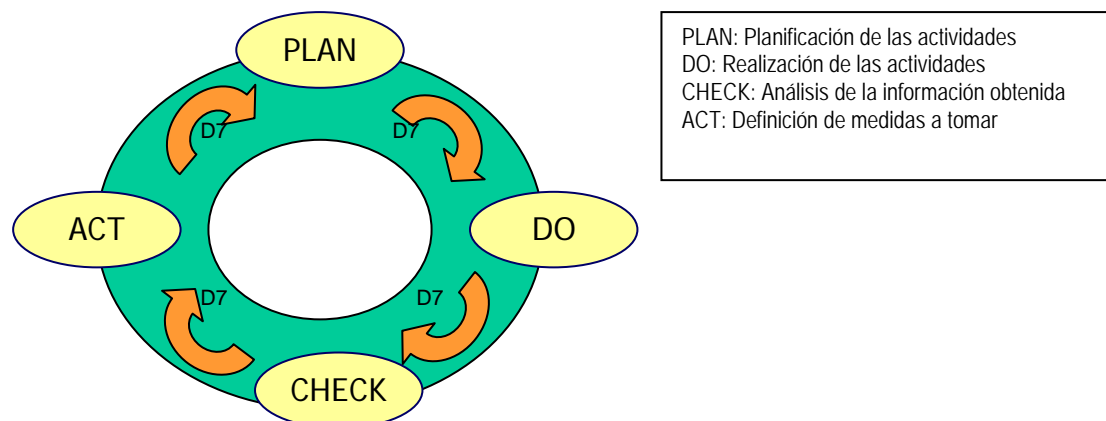
En cada uno de los Procesos D0 a D7 se encuentran detalladas las responsabilidades a nivel de procesos y subprocesos, así como los indicadores establecidos. Por otra parte, en el procedimiento IQS-CALIDAD-P-0005 se resume la sistemática establecida para el control de los procesos, así como los indicadores 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.



El Proceso D7 “Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos” se incluye en cada uno de los procesos y de forma especial en el proceso de D6 “Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos”.

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 la ETS-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 el Decano. 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.

La Unidad de Gestión de 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

La Unidad de Gestión de 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

## **Seguimiento, evaluación e implementación de las mejoras**

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.

La sistemática general establecida para la implementación de las mejoras se recoge en el proceso D6 “Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos”. Además, en cada proceso se detalla las acciones previstas en cada caso particular.

Los procesos URL-FT-D0/01 “El programa AUDIT en el marco de la URL” y URL-FT-D0/02 “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” y que el personal de la Unidad de Gestión de Calidad mantiene el PLAN-AUDIT 2009\_ETS-IQS según indicaciones del Director General del IQS y el Decano de la ETS-IQS.



## **Difusión a los grupos de interés**

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:

- La Misión, Política y Objetivos
- La oferta formativa,
- El contenido de los programas formativos
- Servicios y actividades que se ofrecen
- Resultados (incluyendo informe seguimiento anual REACU)

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

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 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.