



FICHA DE PROCESO

PR-IGEMA-04

DEFINICIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC

IGEMA BUSINESS SCHOOL

Centro universitario adscrito a:



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Relación de modificaciones

Relación de modificaciones		
0.0	Versión inicial	07/06/2022
0.1	Apartado 3.3: corrección PR-IGEMA-02 por PR-IGEMA-03	16/03/2023
0.2	Corrección de erratas	14/06/2023
0.3	Actualización diagrama de flujos	18/12/2023
0.4	Se introduce en el apartado 5. Características del proceso, como agente implicado internos a Coordinación Académica y Auditoras internas y externas.	29/04/2024
0.5	Se sustituye en el apartado 5. Características del proceso, Gabinete de Programación y Calidad por Responsable de Programación y Calidad.	29/04/2024
0.6	Se sustituye en el apartado 5. Características del proceso, Departamento de Marketing y Comunicación por Responsable de Marketing y Comunicación.	29/04/2024
0.7	Se sustituye en el apartado 5. Características del proceso, Departamento de Prácticas Externas y Bolsa de Trabajo por Coordinador de Prácticas Externas y Bolsa de Trabajo.	29/04/2024
0.8	Se incorpora en el apartado 6. Indicadores, el Resultado de la auditoría interna.	29/04/2024

Índice

Relación de modificaciones..... 2

Elaborado por: Responsable de Programación y Calidad

Aprobado por: Comisión de Calidad

1. Datos básicos del proceso	4
2. Objetivo del proceso	4
3. Descripción del proceso	4
3.1. Aprobación y difusión del Manual de Calidad del SIGC	5
3.2. Aprobación y difusión de los procesos del SIGC	5
3.3. Revisión y mejora del SIGC.....	5
3.4. Rendimiento de cuentas del SIGC.....	6
4. Seguimiento, análisis de resultados y mejora del proceso	7
5. Características del proceso	7
6. Indicadores.....	8
7. Calendario del proceso.....	9
8. Registros y evidencias del proceso.....	9
9. Documentación de apoyo	9
10. Normativa relacionada.....	10
11. Sistemas de información	10
12. Diagrama de flujo	10

1. Datos básicos del proceso

CÓDIGO	NOMBRE
PR-IGEMA-04	Definición, revisión y mejora del SIGC
TIPO DE PROCESO	JERARQUÍA DEL PROCESO
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> ○ Proceso o procesos superiores: No hay ○ Procesos del mismo nivel con el que está conectado o relacionado: <ul style="list-style-type: none"> ○ PR-IGEMA-01. Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad ○ PR-IGEMA-03. Seguimiento y mejora de las titulaciones ○ Proceso inferior: No hay

2. Objetivo del proceso

El proceso PR-IGEMA-04 tiene como finalidad establecer el sistema interno de garantía de la calidad (SIGC) en base a los objetivos de la política de calidad y formativa de IGEMA. El proceso describe las actividades relativas a la definición, revisión y mejora del SIGC.

2.1. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación es el conjunto de procesos incluidos en el SIGC y las evidencias y registros que se desprenden de su desarrollo. El despliegue de esos procesos del SIGC están dirigidos a la mejora continua y nos permiten garantizar la calidad de los programas formativos.

El Manual de Calidad de IGEMA es el documento que describe el SIGC de IGEMA, a través de su presentación, explicación de su organización y responsabilidades, así como la organización y estructura del SIGC.

3. Descripción del proceso

3.1. Órgano y/o persona/personas involucradas en la definición del SIGC.

La Junta de Gobierno de IGEMA designa el/la Responsable del SIGC de IGEMA.

Elaborado por: Responsable de Programación y Calidad

Aprobado por: Comisión de Calidad

La Comisión de Calidad (CC) es el órgano responsable de definir el SIGC de IGEMA tomando como base el modelo de seguridad de la calidad de la URV, adaptándolo a las características propias de IGEMA.

La CC se encarga de que se establezcan, implanten y mantengan los procesos necesarios para el desarrollo del SIGC de IGEMA.

La Junta de Gobierno de IGEMA da soporte a la implantación, revisión y mejora del SIGC, colaborando con su revisión y seguimiento.

3.1. Aprobación y difusión del Manual de Calidad del SIGC

El Manual de Calidad de IGEMA define la estructura del SIGC e identifica los procesos que lo conforman. El Manual identifica y describe de forma general los objetivos y estructura del SIGC de IGEMA y se estructura en cuatro apartados correspondientes a la presentación, descripción de la organización y responsabilidades, y estructura del SIGC.

El Manual de Calidad es elaborado por el/la Responsable de Programación y Calidad con la supervisión del/de la Director/a General. El Manual también es revisado por el Gabinete de Programación y Calidad de la URV y aprobado por la Comisión de Calidad de IGEMA.

El Departamento de Comunicación y Marketing se encarga de su publicación en la Sección de Calidad de la página web de IGEMA a petición del Responsable de Programación y Calidad.

3.2. Aprobación y difusión de los procesos del SIGC

Los procesos que conforman el SIGC se han definido en base a las dimensiones y necesidades de IGEMA. Como centro universitario adscrito a la URV, los procesos también recogen las actividades que le son propias a la URV en base al Convenio de Adscripción.

Los procesos del SIGC incluyen la ficha de proceso y el diagrama de flujo. Cada proceso tiene asignada una persona responsable que es la encargada de su preparación y seguimiento. Cada persona responsable cuenta con el soporte del Responsable de Programación y Calidad durante todas las fases de definición, despliegue y seguimiento de los procesos.

Los procesos son aprobados por la Comisión de Calidad. El Responsable de Programación y Calidad vela por la publicación de los procesos en la página web de IGEMA y de actualizarla en caso de cambio o modificación de su contenido, así como de informar de los cambios a su homólogo de la URV.

3.3. Revisión y mejora del SIGC

La Comisión de Calidad realiza el seguimiento de los procesos que conforman el SIGC para garantizar la mejora continua del sistema de calidad. El objetivo es comprobar el grado de despliegue y cumplimiento de los procesos y de los resultados de los indicadores.

Los diferentes grupos de interés también están involucrados en el SIGC y, por tanto, también pueden proponer áreas de mejora de los procesos de calidad.

El seguimiento de los procesos se realiza de forma anual y se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- El estado de implantación de las acciones de mejora detectadas en las revisiones previas.
- Los cambios en las cuestiones externas e internas en relación con el SIGC.
- El análisis sobre el desarrollo y eficacia de los procesos. También debe incluir la adecuación y la interrelación de procesos, la necesidad de eliminar o crear otros nuevos.
- El análisis del resultado de la medida de los indicadores. También debe incluir la adecuación de los indicadores, la necesidad de eliminar o crear otros, así como la revisión de los valores objetivos y umbrales.
- El análisis del seguimiento del cumplimiento de los objetivos de calidad. También debe incluir la adecuación de los objetivos, así como la necesidad de mantenerlos o crear otros nuevos.
- El análisis de la satisfacción de los grupos de interés. También debe incluir el análisis de los mecanismos para la recogida de la satisfacción.

El seguimiento del SIGC forma parte del informe anual de seguimiento de acuerdo con el proceso PR-IGEMA-03 de seguimiento y mejora de las titulaciones. El informe anual contiene un apartado dedicado a la evaluación de la eficacia del sistema interno de garantía de la calidad.

En base a los resultados obtenidos, la Comisión de Calidad valora los resultados obtenidos y propone acciones de mejora del SIGC y de cada uno de los procesos que lo conforman. Los cambios propuestos son aprobados por la Comisión de Calidad mediante su inclusión en el acta correspondiente.

La propuesta de cambio se notificará al/la Delegado/a de la URV y al Gabinete de Programación y Calidad de la URV.

El Responsable de Programación y Calidad facilita soporte en el proceso de cambio y adaptación a las personas responsables de cada proceso, así como de la actualización del SIGC y de los procesos que lo conforman en la página web de IGEMA.

3.4. Rendimiento de cuentas del SIGC

El Manual de Calidad es elaborado por el/la responsable del Responsable de Programación y Calidad bajo supervisión del/de la Directora/a General. El Manual de Calidad es aprobado por la Comisión de Calidad de IGEMA.

Cada proceso cuenta con una persona responsable de su definición y despliegue. El Responsable de Programación y Calidad supervisa la definición y despliegue de cada proceso garantizando su adecuación a la política y objetivos de Calidad de IGEMA y a los requerimientos del Manual de Calidad y de AQU. La Comisión de Calidad evalúa los resultados del despliegue del SIGC de forma anual y propone áreas de mejora.

El Responsable de Calidad y Programación vela por la publicación del SIGC en la página web de IGEMA y por su registro en el servidor de documentación y de la notificación de cualquier cambio a su homólogo de la URV.

4. Seguimiento, análisis de resultados y mejora del proceso

El control, seguimiento, revisión periódica y mejora del proceso PR-IGEMA-04 es responsabilidad del órgano responsable de la definición del proceso: la Comisión de Calidad juntamente con el/la Responsable de Programación y Calidad y el/la Director/a General. El/la responsable de Programación y Calidad facilita soporte y asesoramiento durante el seguimiento y mejora del proceso a cada persona responsable del mismo.

Las modificaciones en los procesos se aprueban por la Comisión de Calidad. Por su parte, el/la Responsable de Programación y Calidad lo notifica a su homólogo de la URV y vela por la actualización del proceso en la página web de IGEMA.

Los posibles cambios en el proceso se implementan para el curso siguiente.

5. Características del proceso

Entradas	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> ○ Necesidad de establecer un sistema de gestión de la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Calidad de IGEMA ○ Procesos que conforman el SIGC ○ Sistema de gestión de la calidad revisado
Usuarios	Órgano responsable
<ul style="list-style-type: none"> ○ Responsables de los procesos que conforman el SIGC. ○ PAS 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Comisión de Calidad ○ Responsable de Programación y Calidad
Agentes implicados	Grupos de interés

<p>Externos a IGEMA</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gabinete de Programación y Calidad de la URV (GPC) ○ Delegado/a de la URV <p>Internos a IGEMA</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comisión de Calidad ○ Dirección General ○ Dirección Académica ○ Coordinación Académica ○ Secretaría Académica ○ Responsable de Programación y Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ○ PDI ○ PAS ○ Estudiantado
---	--

6. Indicadores

ID	Nombre del indicador
1	Grado de implantación de las acciones de mejora (acciones implantadas/acciones propuestas)
2	Estado de implantación de los procesos
3	Resultado de la auditoría interna.

7. Calendario del proceso

Fecha	Actividad	Responsable
Anual	Seguimiento y revisión del SIGC	○ Comisión de Calidad

8. Registros y evidencias del proceso

ID	Nombre del registro	Responsable	Ubicación
1	Manual de Calidad de IGEMA	○ Responsable de Programación y Calidad	○ Servidor Común. Carpeta Calidad ○ Web de IGEMA. Sección de Calidad
2	Acta de aprobación del Manual de Calidad por parte de la Comisión de Calidad	○ Responsable de Programación y Calidad	○ Servidor Común. Carpeta Calidad
3	Procesos del SIGC	○ Responsable de Programación y Calidad	○ Servidor Común. Carpeta Calidad
4	Acta de aprobación de los procesos del SIGC	○ Secretaría Académica	○ Servidor Común. Carpeta Calidad
5	Acta de evaluación del SIGC.	○ Secretaría Académica	○ Servidor Común. Carpeta Calidad
6	Informe de seguimiento. Sección Evaluación eficacia SIGC.	○ Dirección Académica	○ Servidor Común. Carpeta Calidad ○ Página web. IGEMA. Sección Calidad

9. Documentación de apoyo

- Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación Universitaria, ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria, ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Guía de evaluación del diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria, ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Guía para la certificación de la implantación de sistemas de garantía interna de la calidad, AQU Catalunya.

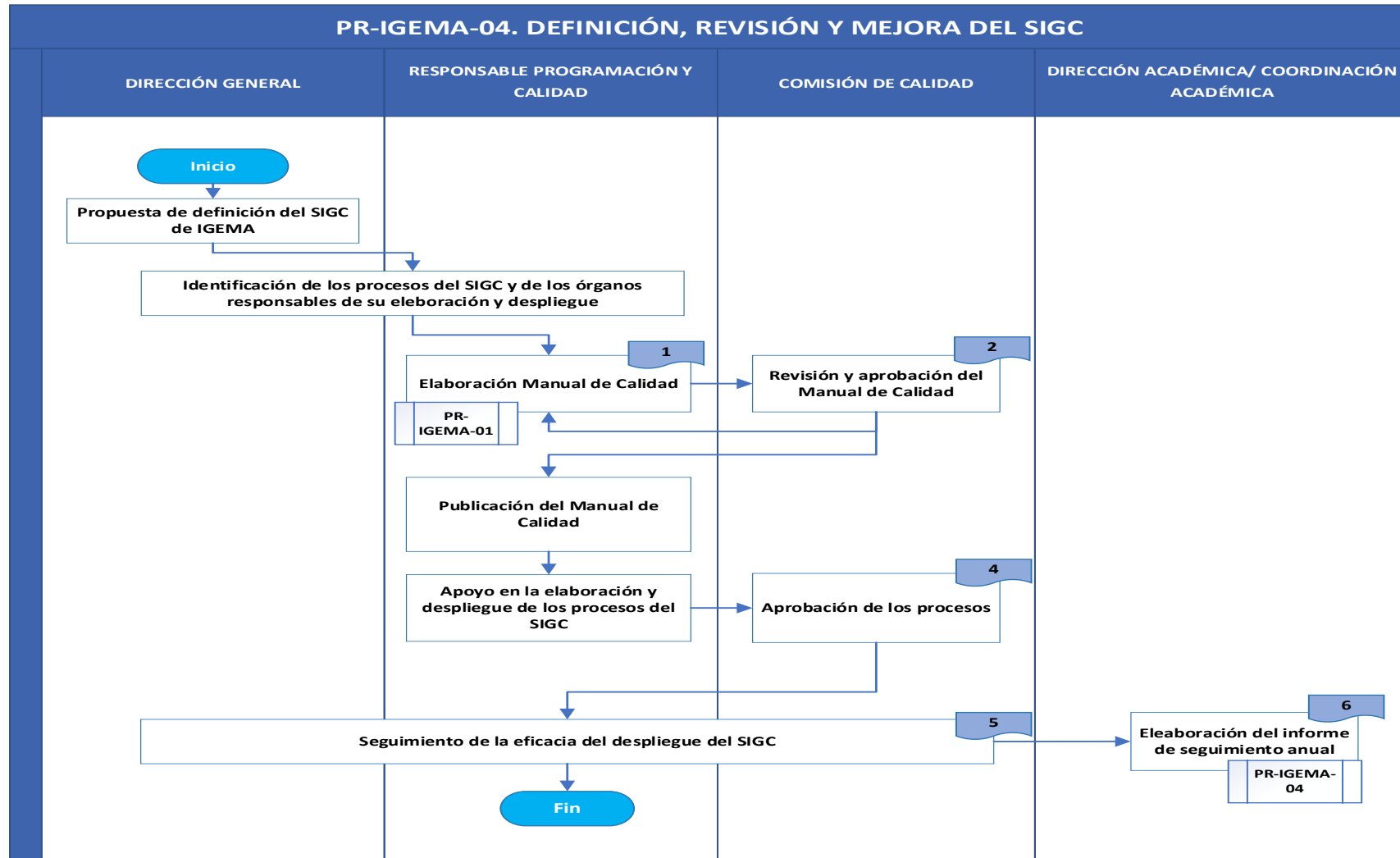
10. Normativa relacionada

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.

11. Sistemas de información

- Página web de IGEMA

12. Diagrama de flujo



Elaborado por: Responsable de Programación y Calidad

Aprobado por: Comisión de Calidad