

ÍNDICE

1	FINALIDAD.....	2
2	ALCANCE DEL PROCESO.....	2
3	REFERENCIAS/NORMATIVAS	2
4	DEFINICIONES.....	2
5	DESARROLLO DEL PROCESO.....	3
6	INDICADORES.....	6
7	EVIDENCIAS	6
8	RESPONSABLE DEL PROCESO	7
9	RESPONSABILIDADES.....	7
10	FLUJOGRAMA	7

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	08/11/2023	Elaboración inicial del documento.
01	17/12/2023	Revisión del proceso definición, revisión y mejora del SGIC

Elaboración: Responsable de Calidad Fecha: 08/11/2023	Revisión: Director del Centro Fecha: 17/12/2023	Aprobación: Director General Fecha: 22/01/2024
--	--	---

1 FINALIDAD

El objetivo de este proceso es establecer las actividades para definir, revisar y mejorar el Sistema de Garantía Interno de la Calidad, en lo sucesivo, SGIC.

2 ALCANCE DEL PROCESO

El presente documento se aplica a todos los estudios de grado y máster universitarios que se imparten en Euncet.

3 REFERENCIAS/NORMATIVAS

Marco externo:

- Norma ISO 9001:2015.
- Real Decreto 43/2015, de 2 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por lo que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.

Marco interno:

- Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación Universitaria (2007), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (2010), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Guía de evaluación del diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (2010), ANECA/AQU Catalunya/ACSUG.
- Directrices para la certificación del SGIC y sus efectos sobre los procesos del Marco VSMA (2014), AQU Catalunya.
- Política y Objetivos de Calidad del Centro.
- Reglamento Interno del Centro.

4 DEFINICIONES

- **Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC):** instrumento que permite garantizar la calidad de los programas formativos en base a un conjunto de procesos orientados a la mejora continua.
- **Mejora continua:** Concepto intrínseco en el SGIC que guía el enfoque de todas sus actividades

y lleva a definir los mecanismos para mejorar tanto la calidad de las enseñanzas del centro como el funcionamiento del propio sistema de gestión.

- **Información documentada:** Conjunto de documentos, en formato papel y informático, que permiten el correcto desarrollo y seguimiento del SGIC. Está constituido por los documentos operativos (Manual de Calidad, Procesos y Procedimientos), pero también por los formatos, registros, informes de seguimiento, memorias de titulaciones y otros documentos que no pertenecen a las categorías anteriores, pero también apoyan el sistema.
- **Informe Anual de Revisión del SGIC:** Informe que recoge todas las modificaciones realizadas en el sistema de calidad durante el año y que han sido propuestas para mejorar el funcionamiento del propio sistema de gestión y la calidad de las enseñanzas del centro.
- **Manual de Calidad:** el Manual de la Calidad es el documento que describe el SGIC de Euncet y contiene su presentación, explicación sobre su organización y responsabilidades, así como también la organización y estructura del SGIC.
- **Proceso del SGIC:** conjunto de actividades planificadas para conseguir un determinado objetivo que afecta directamente a la calidad de los programas formativos. Su representación gráfica se realiza mediante un flujograma.

5 DESARROLLO DEL PROCESO

5.1 Definición del órgano y/o personas involucradas en la definición del SGIC

- El **Comité Ejecutivo** aprueba la composición y funciones de la **Comisión de Calidad** y su principal responsable que es el **Responsable de Calidad**.
- La **Comisión Permanente** es el órgano responsable de definir el SIGQ, tomando como base el modelo de aseguramiento de la calidad, aprobado en la **Comité Ejecutivo**, adaptándolo a las características propias del centro y de sus titulaciones.
- La **Comisión de Calidad** se encarga de que se establezcan, implanten y mantengan los procesos necesarios para el desarrollo del SIGQ e informa a **Director General** y **Director del Centro** sobre el desempeño del SIGQ y de cualquier necesidad de mejora.
- El **Gabinete de Planificación, Evaluación y Calidad (GPAQ) de la UPC** apoya el proceso de implantación, revisión y mejora del SIGQ del centro, aportando documentación

genérica y colaborando en su revisión y seguimiento.

5.2 Despliegue del SGIC

El **Responsable de Calidad** con el apoyo del **Director General** y **Director del Centro** difunde la calidad en el centro y vela para que las partes interesadas tomen conciencia de la existencia del SGIC. Los responsables de los procesos son los encargados de que las acciones de gestión se lleven a cabo tal y como está establecido en el SGIC.

5.3 Seguimiento del SGIC

Los responsables de los procesos realizan el seguimiento y recogen los indicadores y evidencias de cuyos procesos son responsables con el apoyo del **Responsable de Calidad**. **El Responsable de Calidad** recoge **anualmente** la información del seguimiento que le hacen llegar los **responsables de los procesos**, actualiza el Cuadro de Mando y elabora el Informe Anual de Calidad. El Informe Anual de Calidad incluye la revisión anual de la *Política de Calidad*, *los Objetivos Anuales de Calidad y su seguimiento*, *los resultados de las auditorías*, *el seguimiento de los indicadores de los procesos y la retroacción de las partes interesadas*.

El Responsable de Calidad presenta el Informe Anual de Calidad a la **Comisión de Calidad** para su revisión y aprobación. Una vez aprobado, la **Comisión de Calidad** lo elevará a la **Comisión Permanente** para su ratificación. Una vez aprobado por la **Comisión Permanente**, el **Responsable de Calidad** lo publica en la web del centro para que todas las partes interesadas puedan consultarlo.

5.4 Revisión del SGIC

La Comisión Permanente revisa anualmente el SGIC a partir de:

- El seguimiento de los procesos por parte de sus responsables.
- La retroacción de las partes interesadas.
- Las incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias y no conformidades.
- Los resultados de la auditoría interna, incluyendo las desviaciones documentadas.
- Los resultados de la auditoría externa.
- Los resultados de los procesos de seguimiento y acreditación de las titulaciones.
- El seguimiento de las acciones de mejora.
- El seguimiento de las correcciones y acciones correctivas.
- El análisis de riesgos y/u oportunidades y el análisis del contexto externo e interno.

- Los cambios en el sistema de calidad marco de la UPC y los cambios en la normativa aplicable.
- Cualquier otra circunstancia no incluida en los apartados anteriores y que se considere relevante para la revisión del sistema.

La revisión permite evaluar la adecuación y la interrelación de los procesos, la necesidad de eliminar o crear otros nuevos, la eficiencia y eficacia de los mismos para conseguir sus objetivos y la posible revisión de la política, los objetivos de calidad del centro y el tenedor de valores del salpicadero. También permite detectar la ineficiente utilización de los servicios y recursos materiales.

5.5 Acciones de mejora que implican cambios en los procesos del SGIC

Si como resultado de la revisión **los responsables de los procesos** y **equipos directivos** deciden que hay que hacer cambios en los procesos del sistema, **el Responsable de Calidad** se coordina con los **responsables de los procesos** para consensuar los cambios y elaborar el Informe Anual de Revisión del SGIC, donde se detalla la propuesta de cambios y su justificación. La **Comisión de Calidad** revisa y aprueba el Informe Anual de Revisión del SGIC. Una vez aprobado, la **Comisión de Calidad** lo elevará a la **Comisión Permanente** para su ratificación. Una vez aprobado el Informe Anual de Revisión del SGIC, el **Responsable de Calidad** es responsable de su publicación en la web del centro para que todas las partes interesadas puedan consultarlo. El Responsable de Calidad también es responsable de la publicación en la web de los procesos revisados y aprobados. Una vez publicados pasan a estar vigentes.

5.6 Revisión y mejora del SIGQ

El **Responsable de Calidad** se compromete a realizar las revisiones del SGIC. Estas revisiones deben permitir al **equipo directivo** comprobar el grado de cumplimiento de los procesos y resultados de los indicadores, así como la adecuación del SGIC para la mejora continua de las titulaciones. Todos los agentes de interés del centro están implicados en la realización de actividades relacionadas con el SGIC; por eso todos pueden realizar propuestas de mejora.

El seguimiento del SGIC queda recogido en el **informe anual de seguimiento del centro**, de acuerdo con el proceso 801.2.3 Seguimiento y mejora de los estudios universitarios, que contiene un apartado específicamente dedicado a la valoración del desarrollo del SGIC y de su utilidad por al seguimiento de la calidad de las titulaciones del centro y para la identificación de áreas de mejora. Las propuestas de mejora del SGIC así como las correspondientes a cada uno de los procesos que contiene se incorporan al **plan de mejora** que se incluye en el **informe anual de seguimiento del centro**. La responsabilidad del

seguimiento de la implantación de las propuestas de mejora del SGIC recae en la **Comisión de Calidad**.

5.7 Control de la documentación del SGIC

El sistema de gestión de la documentación del SGIC permite el acceso a la versión actualizada de los documentos que se generan. **El Responsable de Calidad** vela por que los documentos accesibles estén actualizados y se garantice su acceso a los grupos de interés, según lo establecido de acuerdo con el proceso 801.7.2. Gestión de documentos y evidencias.

5.8 Aprobación y difusión de los procesos del SGIC

Los procesos del SGIC están formados por la ficha del proceso y el diagrama de flujo.

Cada proceso tiene un responsable que es el encargado de su revisión y cumplimiento. Todos los procesos son revisados por el **Responsable de Calidad** y se revisan por el **Director/a del Centro** y se aprueban por el **Director General**. Su aprobación queda recogida en el acta correspondiente. Una vez aprobados, el **Responsable de Calidad** es responsable de su publicación a través del sitio web del centro.

6 INDICADORES

- Conocimiento de la implantación del SGIC por parte del personal de Euncet.
- Número de procesos modificados, eliminados o de nueva creación.
- Número de procedimientos modificados, eliminados o de nueva creación.
- Número de incidencias en el desarrollo del proceso.
- Número de acciones de mejora propuestas, en curso y cerradas a lo largo del período de seguimiento.

7 EVIDENCIAS

<i>Identificación del registro</i>	<i>Descripción</i>
Actas de la Comisión Permanente	Acta aprobación
Actas de la Comisión Calidad	Actas aprobación
Informes de seguimiento del centro	Memoria donde se detalla el desarrollo de las titulaciones oficiales

Todos los registros estarán en formato digital y se depositarán en la intranet del SGIC que está mantenida por los Servicios TIC de Euncet.

8 RESPONSABLE DEL PROCESO

El **Director/a del Centro** será el responsable principal del correcto funcionamiento y del cumplimiento de este proceso.

9 RESPONSABILIDADES

Comité Ejecutivo (CE): aprueba la composición y funciones de la Comisión de Calidad.

Comisión Permanente (CP): es el órgano responsable de definir el SIGQ.

Comisión Calidad (CC): se encarga de que se establezcan, implanten y mantengan los procesos necesarios para el desarrollo del SIGQ.

Responsable de Calidad (RC): recopila y evalúa los datos y elabora el informe de seguimiento del centro anual.

10 FLUJOGRAMA

