



PROCESOS TRANSVERSALES

Aspectos generales del sistema de garantía interna de calidad (SGIQ) PROCESO DE ADSCRIPCIÓN DE LA URL EN EL SISTEMA DE CALIDAD UNIVERSITARIA

MSGIQ-URL-FT-D0/01-A1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Cambios	Motivo / Observaciones
D0/01 v7	UQIAD 18.07.2018	Actualización del proceso	Seguimiento anual
PROCESOS TRANSVERSALES URL: IMPLANTACIÓN CERTIFICADA FAVORABLEMENTE POR AQU CATALUNYA el 16 de julio de 2019			
D0/01-A1 v1	UQIAD 13.07.2021	Codificación de documento	Cambio de codificación por certificación de la implantación
		Actualización de funciones de la UQIAD-URL	A partir de la certificación, la UQIAD-URL puede asumir la función de verificación del diseño de nuevos SGIQ de centro
		Actualización de la denominación de órganos de gestión/gobierno	El 1 de octubre de 2020, el Vicerrectorado de Política Académica cambió su denominación por la de Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica
		Actualización de la redacción en general	Integración de la perspectiva de género
D0/01-A1 v1.1	UQIAD 18.07.2023	Actualización al RD 822/2021 Actualización del texto sin cambios significativos	Revisión periódica del proceso
D0/01-A1 v1.2	UQIAD 17.10.2023	Cuadro de control de cambios	Control aprobación de versiones

1. Delimitación del proceso y antecedentes

El largo recorrido histórico de muchos de los centros de la Universitat Ramon Llull en el establecimiento de estrategias, en el seguimiento académico docente, así como en la superación de diferentes procesos de acreditación tanto a nivel nacional como a nivel internacional hizo que nuestra universidad se identificase plenamente con el programa AUDIT, el cual fue percibido como una oportunidad y como una iniciativa de las agencias de calidad de gran interés de participación.

Además, la participación de la universidad en los diferentes procesos del marco VSMA, así como nuestra participación también en el programa DOCENTIA, fueron factores determinantes para visualizar nuestra participación en el programa AUDIT como una oportunidad de completar el círculo del diseño y verificación de nuestras políticas de aseguramiento y garantía interna de calidad.

Para la URL, la introducción de un SGIQ en las titulaciones de sus centros supuso un importante reto y un paso adelante en la convergencia hacia el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), al incorporar, de manera sistemática, las recomendaciones elaboradas por la *European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)*, en el documento titulado “Criterios y directrices para asegurar la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior”, en el que se indica de forma explícita que las instituciones de educación superior deben disponer de:

- 1** *Política y procedimientos para asegurar la calidad: Las instituciones deben disponer de una política y de procedimientos asociados para asegurar la calidad y el nivel de sus programas y titulaciones. También deben comprometerse explícitamente a desarrollar e implantar una estrategia para la mejora continua de la calidad. La estrategia, la política y los procedimientos deben poseer un status formal y estar públicamente disponibles. También debe tenerse en cuenta el papel del estudiantado y de otros estamentos involucrados.*
- 2** *Aprobación, control y evaluación periódica de programas y titulaciones: las instituciones académicas deben contar con mecanismos formales para aprobar, evaluar y controlar periódicamente sus programas y titulaciones.*
- 3** *Evaluación del alumnado, quien debe ser evaluado de acuerdo a criterios, reglas y procedimientos publicados y aplicados con coherencia.*
- 4** *Asegurar la calidad del profesorado: Las instituciones deben hallar el sistema más adecuado para garantizar que el equipo de profesores y profesoras está cualificado y es competente. Este sistema debe ponerse a disposición de los que lleven a cabo la evaluación externa y debe detallarse en los informes correspondientes.*
- 5** *Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiantado: Las instituciones deben garantizar que los recursos disponibles para apoyar el aprendizaje del alumnado son adecuados y apropiados para cada uno de los programas ofrecidos.*
- 6** *Sistemas de información: Las instituciones deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan la información relevante para la gestión eficaz de sus programas de estudio y otras actividades.*
- 7** *Información pública: Las instituciones deben publicar periódicamente información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cuantitativa como cualitativa, sobre sus programas y titulaciones.*

El diseño de los *Sistemas de Garantía Interna de Calidad* de la formación universitaria (*SGIQ*) propuesto por los centros participantes en el *Programa AUDIT*, dio lugar a un **Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad** que contempla un compendio de las distintas acciones que aseguran y mejoran la gestión de la calidad en el seno del ámbito academicodocente, desarrollado en el centro a partir de la verificación de su *SGIQ*, al mismo tiempo que se identificaron y formalizaron una serie de procesos/procedimientos para gestionar y evaluar la calidad de las titulaciones por parte del centro.

Desde la certificación favorable, por parte de AQU Catalunya, de la implantación de los procesos transversales de la universidad (16 de julio de 2019), la UQIAD-URL puede atribuirse y desplegar la función de valorar y verificar el diseño de nuevos sistemas internos de calidad de aquellos centros de la universidad que todavía no dispongan.

2. Grupos de interés

- *Grupos de interés internos:*
 - Estudiantado
 - Universidad y Facultades/Centros (en sus diferentes ámbitos de gestores, profesorado y personal de soporte).
- *Grupos de interés externos:*
 - Empresas y entidades empleadoras
 - Administraciones Públicas
 - Sociedad en general

3. Descripción del proceso

3.1 Adscripción al sistema de calidad

Las fases para la implementación de un sistema de calidad (inicialmente dentro del Programa AUDIT) asumidas por la universidad y los centros implicados son:

3.1.1. Compromiso

Donde se establece el compromiso formal de la URL y del centro con el *SGIQ*.

Los centros, a través de la petición de la certificación del diseño del *SGIQ*, establecen el compromiso con el sistema de garantía de calidad. La petición es emitida por el decano o decana/director o directora del centro y dirigida al vicerrector o vicerrectora competente en la materia.

3.1.2. Planificación

Donde se planifican las etapas a seguir en el desarrollo del *SGIQ*.

En esta etapa, la URL y el centro definen la estructura de soporte vinculada a la estructura organizativa del centro, que se corresponde con los órganos, comisiones y documentación que conforman los servicios centrales del Rectorado de la URL y se planifican las etapas a seguir en el desarrollo del *SGIQ*, a partir de la **Guía para el Diseño de los Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de la Formación Universitaria** (AQU Catalunya, ANECA y ACSUG).

→ **Marco orgánico de apoyo a la estructura organizativa de los centros**

A) Órganos de gobierno y gestión de la URL

Toda la información sobre los órganos de gobierno y de gestión de la URL está públicamente disponible en la siguiente dirección:

<https://www.url.edu/es/la-url/organizacion/organos-de-gobierno>

B) Comisiones de la URL

Toda la información sobre Comisiones de la URL está públicamente disponible en la Web de la URL, en la dirección siguiente:

<https://www.url.edu/es/la-url/organizacion/comisiones>

C) Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica y Unidad de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL

C.1 Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica

Comprende diferentes ámbitos, tomando como base sus principales funciones:

- Ámbito de Calidad e Innovación Academicodocente (responsable del diseño, seguimiento y evaluación de la calidad academicodocente, la innovación academicodocente en el marco del EEES, la realización de estudios analíticos y prospectiva universitaria, ...).
- Ámbito de Ordenación y planificación académica (responsable de la revisión, supervisión y actualización del conjunto de la oferta formativa de titulaciones oficiales y propias de la universidad).
- Ámbito de Gestión académica (responsable de la gestión ordinaria de carácter académico).

La composición del Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica, es la siguiente:

- Preside: Vicerrector o vicerrectora de Ordenación y Calidad Académica.
- Jefe o Jefa responsable del área.
- Equipo técnico

Toda la información está públicamente disponible en la Web de la URL, en la dirección siguiente:

<https://www.url.edu/es/innovacion-docente-y-calidad/oficina-de-politica-academica>

C.2 Unidad de Calidad e Innovación Academicodocente de la URL (UQIAD-URL)

Depende del Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica y fue aprobada a nivel del Consejo Ejecutivo, el Consejo Académico y la Junta de Gobierno de la URL, en el marco de un plan de actuación trienal de ampliación de actividades y gestión de la calidad de la URL, motivado por el entonces nuevo contexto-marco de la adaptación al EEES, y a los nuevos retos en torno a la calidad, como la participación en los programas ANECA-AQU.

La UQIAD-URL, presidida por el Vicerrector o Vicerrectora de Ordenación y Calidad Académica, está formada por:

- Equipo técnico del vicerrectorado
- 5 colaboradores y colaboradoras provenientes de los centros con amplio recorrido en materia de aseguramiento de la calidad
- 1 profesor o profesora con experiencia en el ámbito de la calidad universitaria

Sus actuaciones se reportan a la Comisión de Calidad de la URL (CQ-URL).

El funcionamiento ordinario de la Unidad de calidad de la Universitat Ramon Llull se asienta en las actuaciones del equipo técnico del vicerrectorado, en sus respectivas áreas de responsabilidad, de forma coordinada y complementaria con los colaboradores y colaboradoras provenientes (pero no representantes) de los centros, con experiencia en el ámbito de la garantía y aseguramiento de calidad. La UQIAD-URL tiene atribuidas las siguientes funciones:

- 1** Diseñar, proponer, coordinar y revisar los planes de acción en materia de garantía de la calidad académico-docente de la Universidad, desde una perspectiva global y transversal de la URL
- 2** Dar soporte técnico al desarrollo de programas y titulaciones de la URL en todos sus procesos (verificación, modificación, seguimiento y acreditación de titulaciones)
- 3** Coordinar y dar soporte técnico a los procesos de diseño, despliegue y certificación de los sistemas internos de la calidad de todos nuestros centros
- 4** Valorar y verificar el diseño de nuevos sistemas internos de calidad de aquellos centros de la universidad que todavía no dispongan. Desde la certificación favorable, por parte de AQU Catalunya, de la implantación de los procesos transversales de la universidad (16 de julio de 2019), la UQIAD-URL puede atribuirse y desplegar esta función
- 5** Proponer, analizar, seguir y actualizar los estándares e indicadores de calidad de la URL, así como de los ámbitos nacionales e internacionales, de las diversas áreas de garantía de la calidad académico-docente
- 6** Promover y dar soporte técnico a los programas y proyectos de innovación educativa que se realicen en nuestros centros
- 7** Promover la realización de estudios periódicos de valoración de indicadores de satisfacción y excelencia de los diferentes agentes implicados en la acción directa de la URL (estudiantado, profesorado, stakeholders), así como impulsar la evaluación de otros aspectos relevantes de la institución

Toda la información relativa a las funciones específicas de cada uno de los Agentes de la UQIAD-URL se encuentra disponible en el documento “Bases de la Política de Calidad de la URL”.

Toda la información está públicamente disponible en la Web de la URL, en la dirección siguiente:

<https://www.url.edu/es/innovacion-docente-y-calidad/unidad-de-calidad-e-innovacion-academico-docente>

La UQIAD-URL dispone de un Canal Teams con toda la información de interés para las personas responsables de Calidad de los centros (actas de reunión, documentos de trabajo, convocatorias relacionadas con el aseguramiento de la calidad tanto interna como externa, entre otros). Este Canal es accesible para miembros de los diferentes órganos de gestión de la URL y de los centros.

El acceso al Canal está disponible desde la web URL:

[General | URL Ordenacio i Qualitat | Microsoft Teams](#)

C.3 Comisión de Calidad

Tiene como función compartir y coordinar las líneas estratégicas en materia de calidad e innovación de la Universidad, así como los objetivos, a corto y a largo plazo, a lograr conjuntamente y el despliegue de las acciones vinculadas a esta área.

La composición de la Comisión de Calidad de la URL es la siguiente:

- Preside: Vicerrector o Vicerrectora de Ordenación y Calidad Académica
- Mínimo 2 personas de apoyo técnicos de la UQIAD-URL.
- Responsables de las unidades o áreas de calidad e innovación de los diferentes centros que conforman la Universitat Ramon Llull
- 1 estudiante de 2º ciclo y 1 alumni (que no haga más de 4 años que haya finalizado los estudios), un/a del ámbito humano-social y un/a del ámbito científico-técnico

Además, se crean grupos de trabajo específicos por proyectos, con el objetivo de poder dar una mejor cobertura a las acciones y necesidades que se desarrollen.

D) Normativa y legislación general que regulan las actividades de la URL y de los centros en relación a la garantía de la calidad.

Todo el conjunto de normativas que afectan al diseño del SGIQ está públicamente disponible en la Web de la URL, en la siguiente dirección:

<https://www.url.edu/es/innovacion-docente-y-calidad/seguimiento-y-evaluacion-de-la-calidad/sistemas-de-garantia-interna-de-calidad>

→ Etapas a seguir actualmente en el desarrollo del SGIQ

Principales acciones
Petición por parte del centro
Análisis y diagnóstico del estado de los procesos de gestión de la calidad del centro y de la URL
Proceso de aprobación del diseño por los órganos del centro
Presentación del diseño del SGIQ a la UQIAD-URL
Verificación del diseño del SGIQ por parte de la UQIAD-URL
Información a los órganos de gobierno de la universidad y comisiones correspondientes

3.1.3. Diagnóstico, definición y documentación. Diseño del SGIQ

En esta etapa, la URL y el centro identifican y analizan los diferentes elementos que constituyen el *Programa AUDIT* y se llega al consenso, por medio de una serie de reuniones con los representantes del centro participante, de la delimitación de los procesos que se definirán en el diseño del SGIQ, en base a las aportaciones de las diversas visiones y perspectivas del centro participante.

Con la finalidad de identificar los procesos y de implicar en el diseño del sistema de gestión de la calidad de los centros de la URL, se han seguido las directrices y criterios establecidos en los documentos de referencia del *Programa AUDIT*¹:

¹ "Directrius, definició i documentació de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació universitària (2009)".
"Guia d'avaluació del disseny de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació universitària (2009)".

- 1 Cómo el centro define su política y sus objetivos de calidad**
La consolidación de la cultura de la calidad se debe basar en una política y en unos objetivos de calidad de la formación conocidos y accesibles públicamente, y revisados y mejorados periódicamente
- 2 Cómo el centro garantiza la calidad de sus programas formativos**
El mantenimiento y la renovación de la oferta formativa se debe basar en el desarrollo de metodologías para el diseño, la aprobación, la implementación, la revisión y la mejora de los programas formativos y, si procede, la extinción de estos programas
- 3 Cómo el centro desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiantado**
Las acciones que se emprenden en el marco del programa formativo deben tener como finalidad favorecer el aprendizaje del alumnado
- 4 Cómo el centro garantiza la calidad del personal académico y de administración y servicios**
La política de personal académico y de administración y servicios debe ser definida e implementada con las garantías adecuadas por asegurar la suficiencia numérica, la competencia y la calificación
- 5 Cómo el centro garantiza la calidad de sus recursos materiales y servicios**
El diseño, la aprobación, la gestión, la revisión y la mejora correctos de los servicios y recursos materiales han de estar asegurados para un desarrollo adecuado del aprendizaje del estudiantado
- 6 Cómo el centro recoge y analiza los resultados para la mejora de sus programas formativos**
Los resultados del programa formativo deben ser recogidos y analizados para la revisión y la mejora de la calidad de los programas formativos
- 7 Cómo el centro publica la información y rinde cuentas sobre sus programas formativos**
Se debe garantizar la publicación periódica de información actualizada y la rendición de cuentas sobre los programas formativos impartidos y aspectos relacionados

Una vez identificados los procesos implicados, el objetivo final del diseño del SGIQ será:

- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinar los recursos y la información necesaria para el apoyo y el seguimiento de los procesos.
- Determinar los procedimientos necesarios para el seguimiento, la medición y el análisis de los mencionados procesos.
- Determinar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

3.1.4. Verificación del diseño

A raíz de la certificación de los procesos transversales por parte de AQU Catalunya, el centro (que no disponga aún de sistema de garantía interno de calidad propiamente dicho) realiza la tramitación de la documentación para la verificación del diseño del SGIQ por parte de la UQIAD-URL.

3.1.5. Mejora y Despliegue

La Universidad y el centro inician el despliegue del SGIQ, teniendo como objetivos básicos:

- La mejora del SGIQ
- La implantación del SGIQ optimizado en la fase de diseño
- La publicación de información relativa al SGIQ del centro

3.2 Certificación de la implantación de los sistemas de garantía interna de la calidad de los centros basada en las directrices del programa AUDIT

3.2.1. Objetivos

Certificación de la implantación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los centros participantes de la Universidad. El proceso de dicha certificación seguirá los procedimientos establecidos en la *Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat* de AQU Catalunya (<https://www.aqu.cat/es/Universidades/Evaluacion-de-instituciones-y-centros/Certificacion-SIGC>)

Principales acciones	Periodicidad	Responsables
Diseño y adaptación del SGIQ del centro a las directrices AQU (basadas en el programa AUDIT)		- Equipo directivo del centro - Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica de la URL
Revisión y aprobación del diseño del SGIQ del centro (basadas en el programa AUDIT)	Fecha establecida por la universidad	- Equipo directivo del centro - UQIAD-URL - Comisión de Calidad
Implantación del SGIQ por parte del centro (basada en el programa AUDIT)		- Equipo directivo del centro - Vicerrectorado de Ordenación y Calidad Académica de la URL
Seguimiento del SGIQ del centro (basado en el programa AUDIT)	Ver proceso transversal MSGIQ-URL-FT-D0/02-A1	
Evaluación y acreditación de la implantación del SGIQ del centro (basadas en el programa AUDIT)	Plazo establecido por AQU Catalunya	-Agencia de Evaluación

3.2.2. Alcance del SGIQ

El alcance del *SGIQ* incluye las titulaciones ofrecidas por los centros de la URL participantes en la actual convocatoria del *Programa AUDIT*, tanto de Grado, como de Máster y Doctorado. El *SGIQ* del centro contempla la oferta formativa, la evaluación y la revisión de su desarrollo, y también la toma de decisiones para la mejora de la formación, dentro de un ciclo de mejora continua.

3.2.3. Documentación del SGIQ

Según se pone de manifiesto en la guía de evaluación proporcionada por ANECA-AQU-ACSUG², “el criterio para organizar la documentación del *SGIQ* es decisión del propio centro”, cada centro decide el modelo de documentación y la arquitectura de su diseño, sin que este aspecto suponga por sí mismo un dato a favor o en contra de la calidad de aquél.

² “Guia d'avaluació del disseny de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació universitària” (Junio 2007)

Por lo tanto, el formato del *Diseño del SGIQ* del centro de la URL ha sido definido por el propio centro, respetando al máximo las directrices y los criterios proporcionados por los documentos del *Programa AUDIT*.

En términos generales, la documentación del SGIQ del centro se estructura del siguiente modo:

- Una primera parte, el Manual de Calidad del centro, dónde se describen los procesos del sistema que integran el manual y su estructura, con su ficha y flujoograma, según las directrices del Programa AUDIT.
- Una segunda parte, que hace referencia a los procedimientos del centro, a los que se hace referencia en los documentos que conforman el Manual de Calidad.
- Una tercera parte, donde se introduce el marco de referencia común y transversal desde el punto de vista de la URL (presentación del Manual de Procesos) y en la que se presentan los procesos transversales de la Universidad (MSGIQ-URL-FT-Dx/0x-Ax-Vx).
- Una cuarta parte, en la que se presentan los documentos Anexos (evidencias) del Manual.

3.2.4. Revisión de la documentación del Manual del SGIQ

El manual resultante del SGIQ del centro será revisado en los períodos acordados, de forma coordinada por los centros y la URL, en la reunión previa a la implantación del SGIQ en el centro. También será revisado cada vez que se produzcan modificaciones en la organización, actividades, normativas, etc. del centro/universidad, de manera que se revisa el documento, quedando constancia en el número de versión del mismo. (Ver proceso: MSGIQ- URL-FT-D0/02-A1).

Todas las modificaciones relativas al SGIQ se elevarán a conocimiento de los órganos responsables de la calidad de la URL y del centro que, al mismo tiempo, pondrán en conocimiento a los grupos de interés del centro/universidad los cambios realizados.

El decano o decana y/o el director o directora del centro procurará que todos los grupos de interés del centro –particularmente el personal docente e investigador, PTGAS y estudiantes– dispongan de una versión actualizada del Manual del SGIQ. Los cambios que se produzcan en el manual serán debidamente comunicados.

