UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH
Fundació Politècnica de Catalunya

SAIQ

Presentación del SAIQ

Versión 3.1

1. Contenido

1. Contenido 2
2. Introducción 4
3. Responsables del SAIQ en la FPC 5
4. Estructura y diseño del SAIQ 6
4.1. Manual de Calidad 6
4.2. Índice 6
4.3. Presentación del SAIQ 6
4.4. Procesos 6
4.4.1. Estructura de los documentos de procesos 6
4.5. Estructura General de los documentos de SAIQ 7
4.5.1. Carátula 7
4.5.2. Contenido y control de versiones 8
4.5.3. Cabecera y pie de página 8
4.6. Codificación de documentos 9
4.7. Gestión documental 10
5. Anexos 14
5.1. Matriz de relación de directrices con procesos 14
5.2. Matriz de relación de alcance de los procesos 15
5.3. Mapa de Procesos 16

PRESENTACIÓN DEL SAIQ

Control de versiones

Versión	Autores	Fecha	Referencia	Revisor	Aprobador
1.0	Control de Gestión y Calidad Pablo Francica	09-12-2009	Diseño de SAIQ	Elisabet García Guerrero 14-12-2009	Ignasi del Río López 17-12-2009
1.1	Departamento de Administración y Controlling Pablo Francica	16-02-2011	Modificaciones a partir del Informe Previo de Evaluación del Diseño del SGIC - AQU.	Josep González Plaza 28-02-2011	Ignasi del Río López 28-02-2011
1.2	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	28-07-2011	Modificaciones a partir del Informe Final de Evaluación del Diseño del SGIC - AQU.	Josep González Plaza 28-07-2011	Ignasi del Río López 28-07-2011
2.0	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	04-06-2014	Implementación SAIQ	Josep González Plaza 04-06-2014	Isabel Torras Junoy 31-07-2014
3.0	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	08-05-2015	Mejora Continua SAIQ	Josep González Plaza 08-05-2015	Isabel Torras Junoy 31-07-2015
3.1	Unidad de Calidad Montse Cavero	30-03-2020	Mejora Continua SAIQ 19-20	Josep González Plaza 27-03-2020	Isabel Torras Junoy 27-03-2020

2. Introducción

El presente documento define el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIQ) para la Fundació Politècnica de Catalunya y para todas las áreas y departamentos que la componen bajo los siguientes **objetivos**:

- Acreditar el diseño y la implementación del SAIQ.
- Asegurar la calidad mediante mecanismos de mejora continua.
- Encaminar las acciones de mejora continua con eficacia y eficiencia.
- Detectar puntos de mejora con un carácter pro-activo.
- Potenciar el desempeño de las áreas y departamentos de la FPC.

Para asegurar su consecución en los siguientes puntos se detallan las ***líneas de actuación adoptadas***:

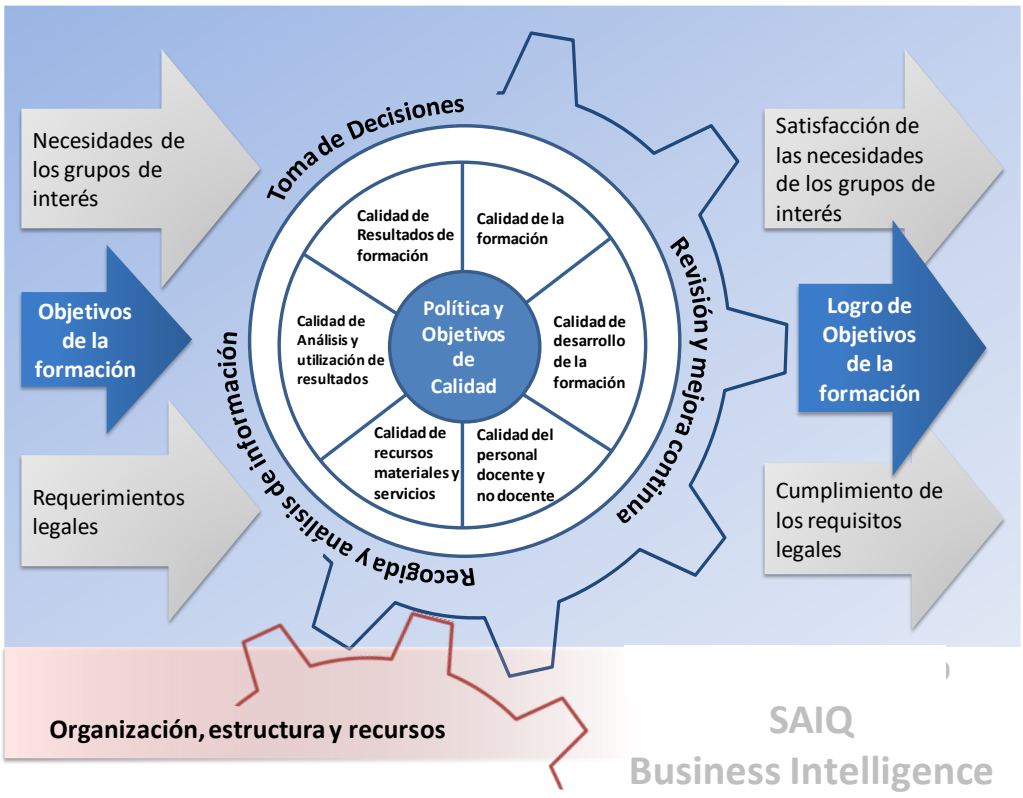
- Diseño e implementación del SAIQ utilizando como soporte los documentos proporcionados por AUDIT.
- Desarrollo de aplicaciones para la mejora de los programas formativos y diversas actividades.
- Definición e implantación de mecanismos de seguimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes asociados a una actividad y de procesos que permitan un análisis de los resultados obtenidos.

PRESENTACIÓN DEL SAIQ

3. Responsables del SAIQ en la FPC

La estructura de la FPC dispone de la unidad de Calidad como responsable directo en el cumplimiento de su política de calidad, así como el cumplimiento de los objetivos definidos en su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

La filosofía para garantizar la calidad no solo se basa en el Ciclo de Deming o Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) sino que va más allá, garantizar la calidad en la toma de decisiones mediante el Ciclo de Boyd o Ciclo OODA (Observe-Orient-Decide-Act).



4. Estructura y diseño del SAIQ

4.1. Manual de Calidad

El Manual de Calidad es un documento que define las políticas y objetivos de calidad de la Organización junto con una introducción de las directrices que seguirán los procesos de aseguramiento de la calidad. Por otra parte, se definen las responsabilidades y órganos de gobierno que participan en la mejora continua de la formación permanente.

4.2. Índice

Tiene como finalidad listar los documentos del SAIQ: Índice, Presentación, Manual de Calidad y Procesos, junto con su última versión y fecha de creación/modificación.

4.3. Presentación del SAIQ

La finalidad de este documento es explicar los objetivos del sistema, su funcionamiento y el diseño, junto con su estructura y definición de elementos de trabajo y líneas de actuación.

4.4. Procesos

4.4.1. Estructura de los documentos de procesos

Tomando como base los documentos de soporte del programa AUDIT cada uno de los procesos se compondrá de los siguientes puntos:

Objetivos y alcance: descripción clara y detallada de los objetivos que se pretenden cumplir con el proceso, y definir el ámbito o campo de actuación al cual se dirige el proceso.

Referencias y normativas: indica la relación de información que se ha tenido en cuenta para establecer el proceso (normativas, pautas, modelos, etc.).

Definiciones: se describen todos los conceptos y abreviaciones que se utilizan en el proceso con la finalidad de clarificar el entendimiento y evitar ambigüedades.

Desarrollo del proceso: se describen los aspectos y condiciones de ejecución, los métodos, las herramientas de trabajo, los elementos de entrada y salida, la interrelación de procesos, los responsables de las actividades, la interrelación entre las actividades del proceso y los límites del proceso.

Medición y seguimiento: descripción y definición de periodicidad de revisión del proceso junto con las actividades de seguimiento que se realizan para la finalización del proceso y por otra parte medir el cumplimiento de los objetivos y los impactos de mejora del proceso.

Evidencias: tiene la finalidad de detallar las evidencias que se generan en el proceso como así también su clasificación, custodia, conservación, eliminación y acceso.

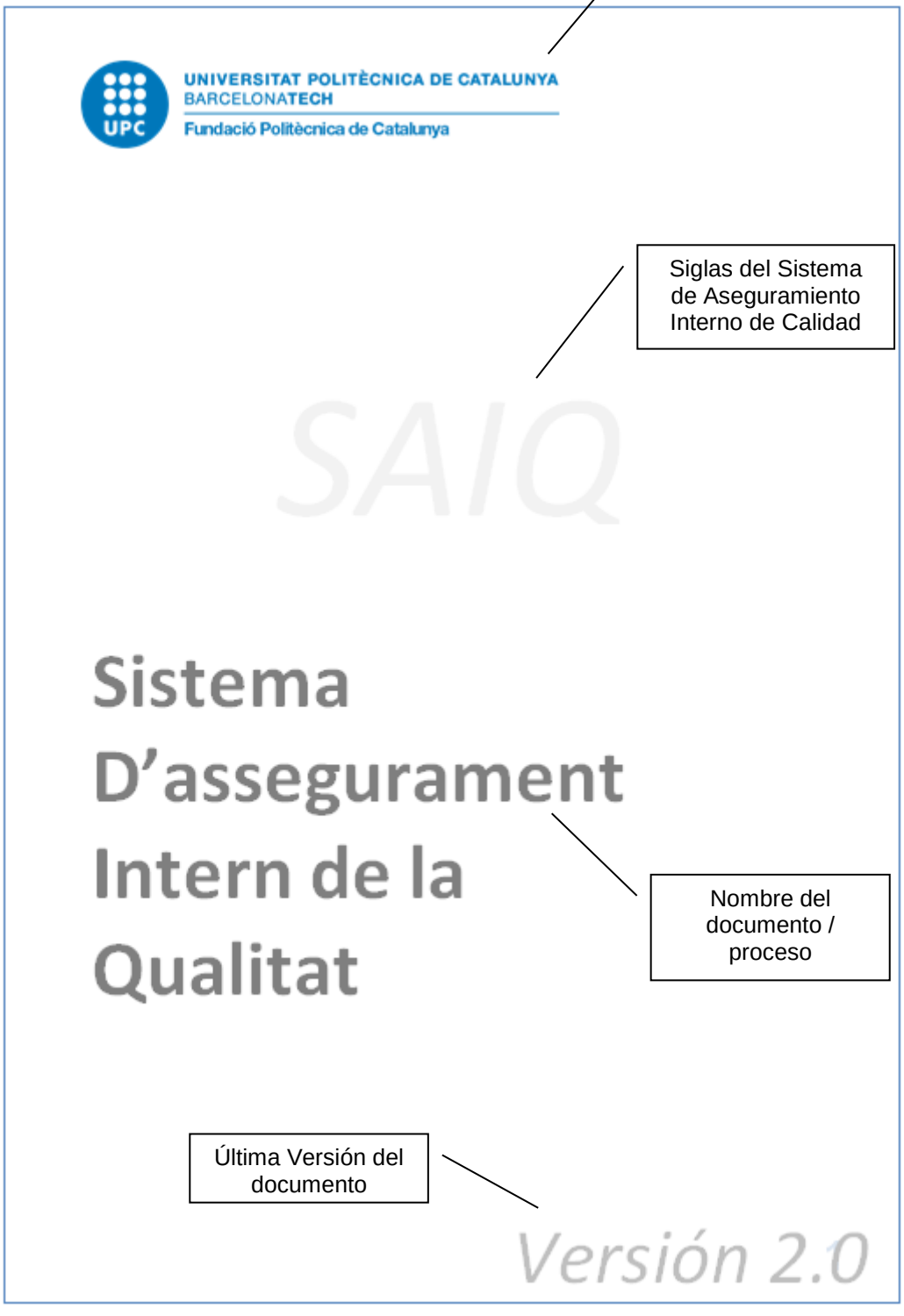
Roles y actividades: define los roles de los agentes participantes en el proceso junto con el conjunto de actividades que desarrollará cada uno de ellos.

Ficha Resumen: define el responsable del proceso, cómo participan y se rinden cuentas a los grupos de interés, los mecanismos de toma de decisiones, la recogida y análisis de información, y el seguimiento revisión y mejora.

Diagrama de Flujo: tiene como finalidad representar gráficamente las actuaciones necesarias para llevar a cabo el proceso, los agentes participantes y las acciones de seguimiento.

4.5. Estructura General de los documentos de SAIQ

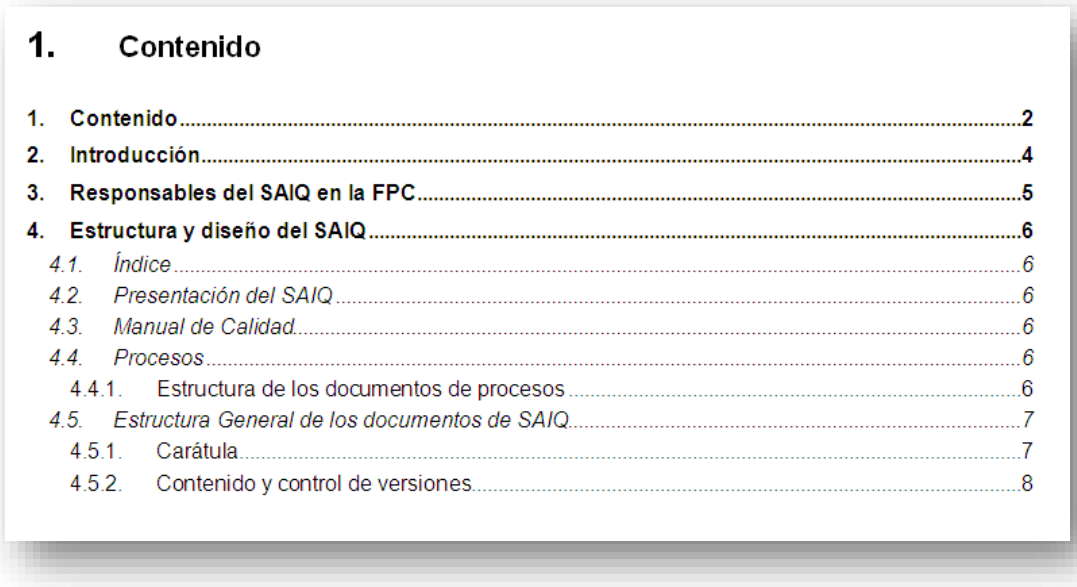
4.5.1. Carátula



PRESENTACIÓN DEL SAIQ

4.5.2. Contenido y control de versiones

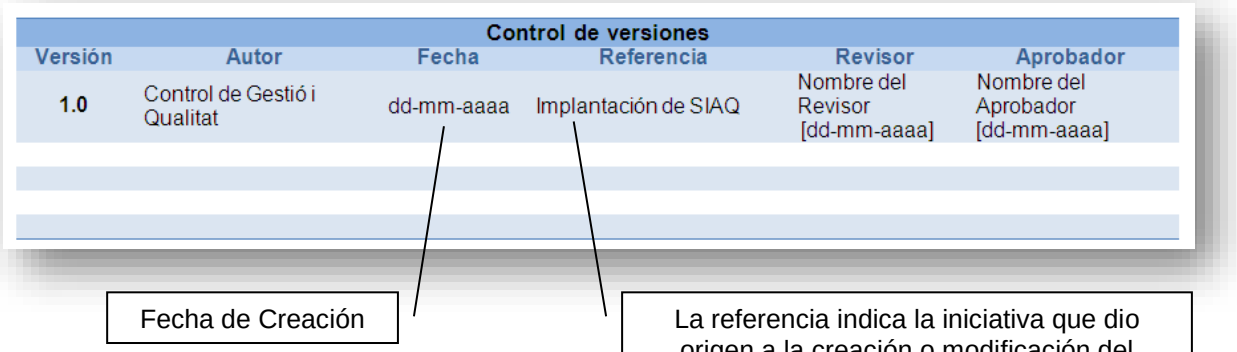
El Contenido indica el índice de puntos a tratar que contenga el documento, posee la funcionalidad de hipervínculos para ir a cualquier parte del documento facilitando su lectura y mantenimiento.



1. Contenido

1. Contenido 2
2. Introducción 4
3. Responsables del SAIQ en la FPC 5
4. Estructura y diseño del SAIQ 6
4.1. Índice 6
4.2. Presentación del SAIQ 6
4.3. Manual de Calidad 6
4.4. Procesos 6
4.4.1. Estructura de los documentos de procesos 6
4.5. Estructura General de los documentos de SAIQ 7
4.5.1. Carátula 7
4.5.2. Contenido y control de versiones 8

El control de versiones se utiliza para conocer el histórico de los cambios que se han producido, la persona que lo realizó y los motivos. Además, indica los responsables de revisión y aprobación de la versión.



Control de versiones

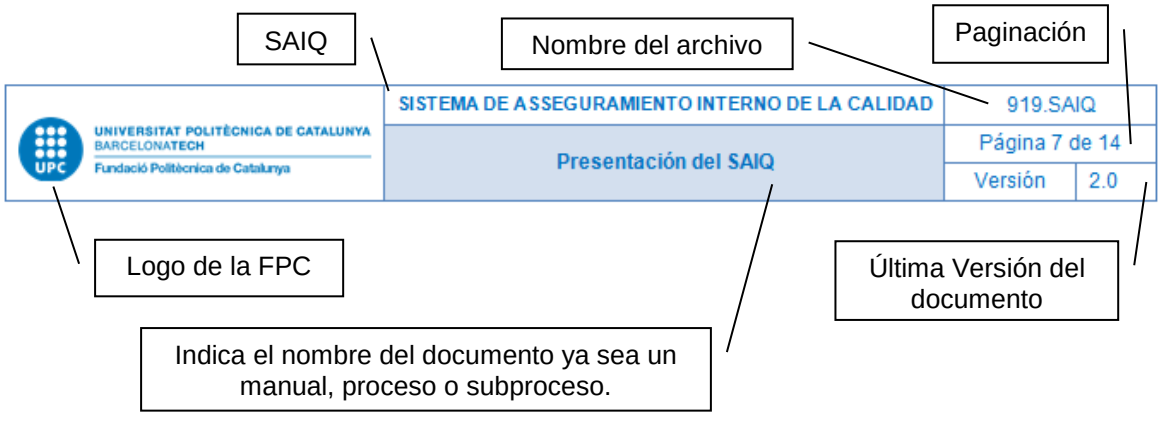
Versión	Autor	Fecha	Referencia	Revisor	Aprobador
1.0	Control de Gestió i Qualitat	dd-mm-aaaa	Implantación de SIAQ	Nombre del Revisor [dd-mm-aaaa]	Nombre del Aprobador [dd-mm-aaaa]

Fecha de Creación

La referencia indica la iniciativa que dio origen a la creación o modificación del documento

4.5.3. Cabecera y pie de página

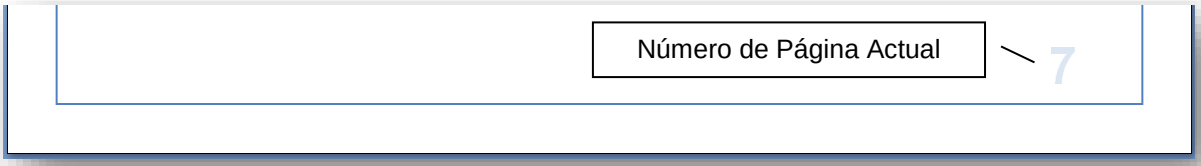
Cabecera: indica de forma rápida y unívoca la referencia del documento.



Membrete: se encuentra en el extremo izquierdo del documento e indica el tipo de documento dentro del SAIQ:

- Manual de Calidad
- Presentación del SAIQ
- Índice
- Proceso
- Evidencia

Pie de Página: indica el número de página actual del documento.



4.6. Codificación de documentos

Para mantener una correcta clasificación y orden de los documentos se establece la siguiente codificación:

919.X. NºDirectriz.NºIncremental.NºIncremental

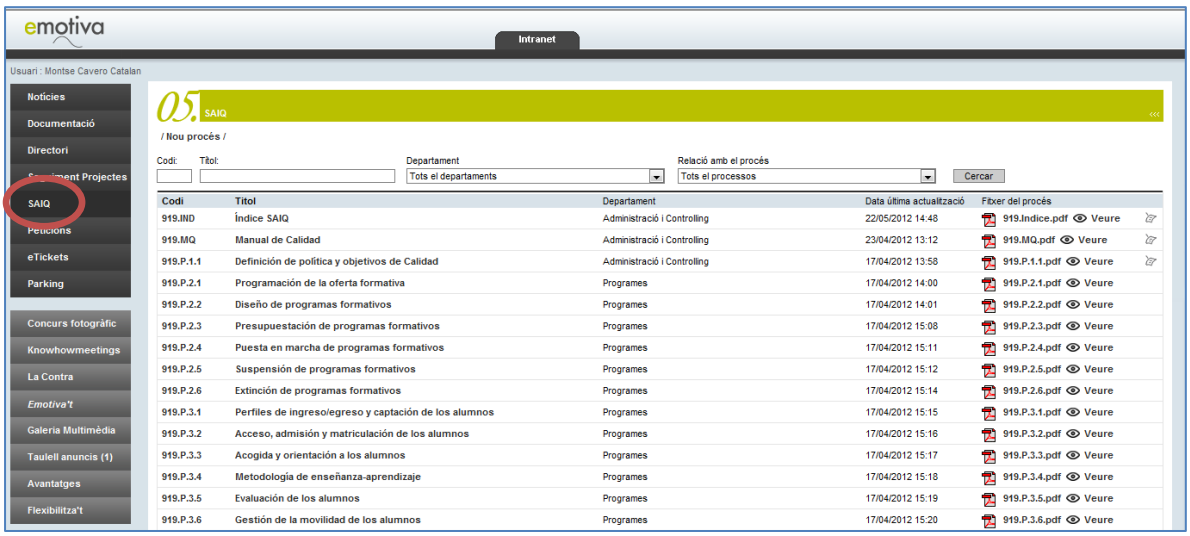
919:	Código de la FPC dentro del Programa AUDIT de la UPC.
X:	Indica el tipo de documento, P = Proceso, F = Flujo y E = Evidencia.
Nº Directriz:	Nº incremental de la Directriz AUDIT que da origen al documento.
Nº Incremental:	Nº incremental de Proceso, Flujo o Evidencia que origina la directriz del documento.

Para el caso de las evidencias, se agrega a la codificación un punto y un número incremental de las evidencias del proceso. Por ejemplo: El proceso: 919.P.1.1 da origen a dos evidencias: 919.E.1.1.1 y 919. E.1.1.2.

PRESENTACIÓN DEL SAIQ

4.7. Gestión documental

La Fundació Politècnica de Catalunya dispone en su intranet, denominada 'emotiva', de una serie de apartados de trabajo. Como se observa en la siguiente figura, dentro del apartado "SAIQ" se publicarán los documentos relacionados con el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

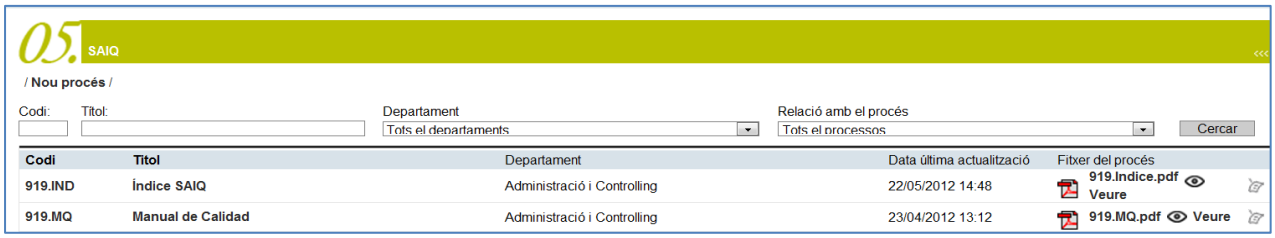


El apartado SAIQ en emotiva tiene dos perfiles de acceso:

1. Perfil general:

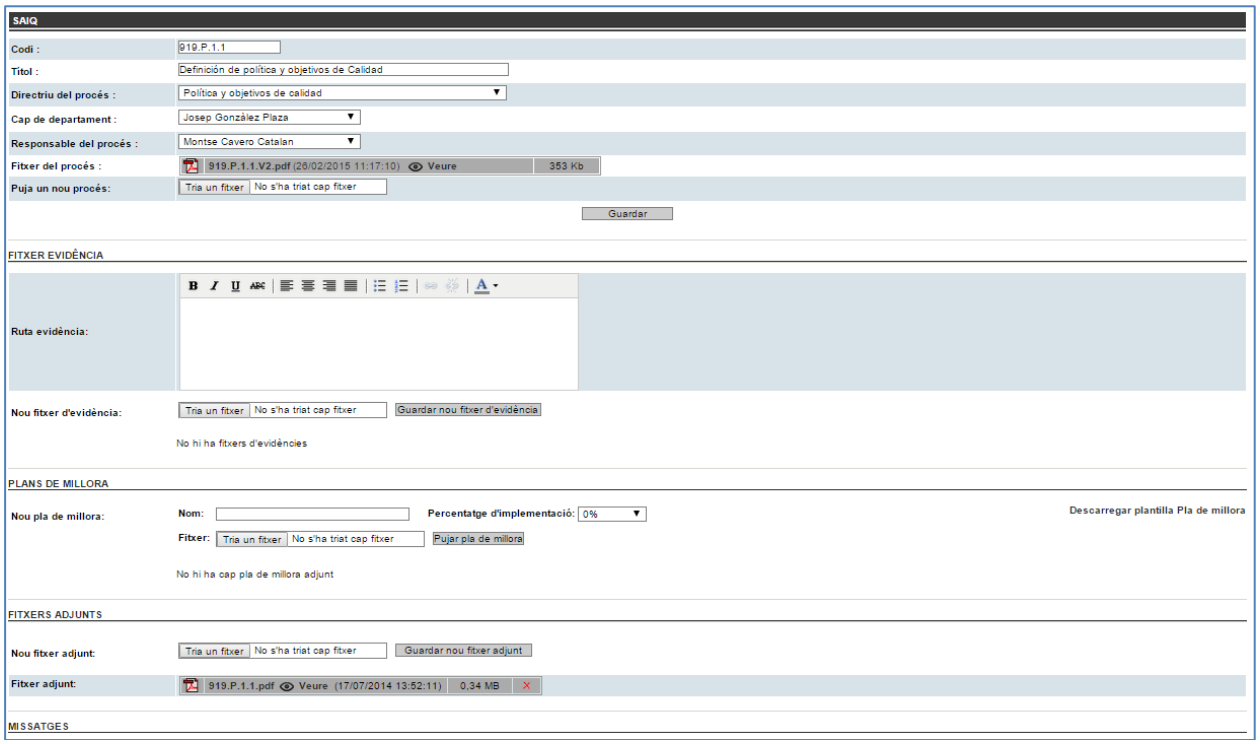
- Se podrá acceder a todos los procesos del SAIQ en modo "lectura".
- La información que consta en este apartado es la siguiente:
    - Código de proceso
    - Nombre del proceso
    - Departamento responsable de cada proceso
    - Fecha de la última actualización
    - Fichero del proceso (en formato pdf)

- Desde este acceso también se pueden realizar búsquedas por los siguientes parámetros:
    - Código del proceso
    - Procesos por departamento
    - Relación del usuario con los procesos: Responsable del Departamento o Responsable del Proceso.



2. Perfil “Responsable”:

- Cada proceso consta de un apartado de trabajo, que permitirá analizar e implementar las mejoras necesarias dejando constancia de todos los cambios efectuados en cada proceso.



- El acceso está limitado a los siguientes perfiles:
    - Responsable de SAIQ
    - Responsable del Departamento
    - Responsable del Proceso

- Los campos de este apartado son los siguientes:
    - Código del proceso
    - Título del Proceso
    - Directriz del Proceso
    - Responsable del Departamento
    - Responsable del proceso
    - Proceso (formato PDF)
    - Opción de subir nuevos procesos actualizados
    - Opción de subir las evidencias del proceso o indicar la ruta de acceso.
    - Apartado de Planes de mejora
    - Opción de subir ficheros
    - Apartado para intercambiar mensajes entre los diferentes perfiles implicados en este proceso.

- Planes de mejora

Este apartado consta de una plantilla para ayudar a gestionar los planes de mejora de cada proceso.

La plantilla tiene dos apartados:

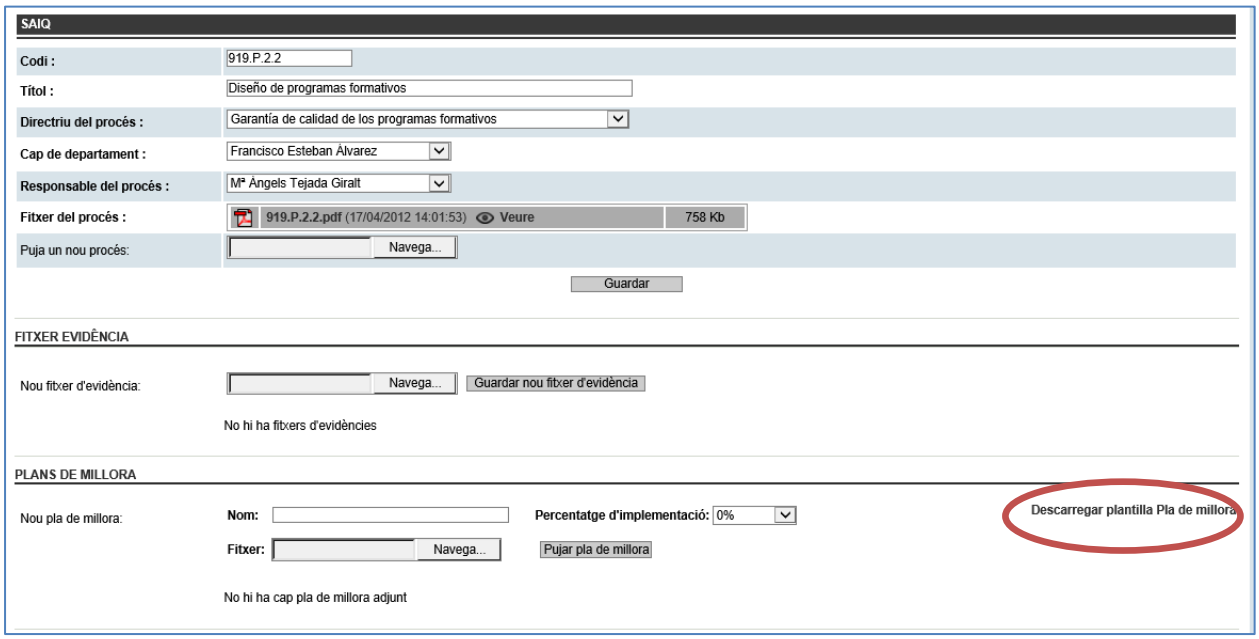
1. AREA DE MEJORA

- Descripción del problema
- Causas que provocan el problema
- Objetivo
- Acciones de mejora
- Beneficios a obtener

2. PLAN DE MEJORA

- Acciones de mejora
- Actuaciones específicas
- Responsable
- Calendario
- Recursos

Desde el apartado de Plan de Mejora se puede acceder a la plantilla del Plan de mejora.



La plantilla es la siguiente:

PLA DE MILLORA

AREA DE MILLORA	
Descripció del problema	
Causes que provoquen el problema	
Objectiu	
Accions de millora	1.1, 1.2, 1.3.....
Beneficis a obtenir	

PLA DE MILLORA				
Accions de millora	Actuacions específiques	Responsable	Calendari	Recursos
1.1				
1.2				
1.3				
1.4				
1.5				

Esta plantilla pretende ser una guía a la hora de realizar el análisis del proceso. Una vez rellenada se trabajará para solucionar los problemas detectados y actualizar los procesos.

5. Anexos

5.1. Matriz de relación de directrices con procesos

Programa AUDIT		SAIQ (FPC)	
Nº	**Nombre**	**Código**	**Nombre**
1	Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad de la formación.	919.P.1.1	Definición de política y objetivos de calidad
2	Cómo el centro garantiza la calidad de sus programas formativos	919.P.2.1	Programación de oferta formativa
		919.P.2.2	Soporte al Diseño de programas formativos
		919.P.2.3	Presupuestos de programas formativos
		919.P.2.4	Puesta en marcha de programas formativos
		919.P.2.5	Suspensión de programas formativos
		919.P.2.6	Extinción de programas formativos
		919.P.2.7	Seguimiento y acreditación de programas formativos
3	Cómo el Centro desarrolla sus programas formativos para los alumnos	919.P.3.1	Perfiles de ingreso/egreso y captación de los alumnos
		919.P.3.2	Acceso, admisión y matriculación de los alumnos
		919.P.3.3	Acogida y orientación a los alumnos
		919.P.3.4	Metodología de enseñanza-aprendizaje
		919.P.3.5	Evaluación de los alumnos
		919.P.3.6	Gestión de la movilidad de los alumnos
		919.P.3.7	Gestión de la orientación profesional y prácticas profesionales
		919.P.3.8	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
4	Cómo el Centro garantiza la calidad del personal académico y de administración y servicios	919.P.4.1	Definición de las políticas de personal docente y no docente
		919.P.4.2	Captación y selección del personal no docente
		919.P.4.3	Plan de acogida del personal no docente
		919.P.4.4	Formación del personal no docente
		919.P.4.5	Captación y selección del personal docente
		919.P.4.6	Formación, evaluación y reconocimiento del personal docente
		919.P.4.7	Evaluación, promoción y reconocimiento del personal no docente
5	Cómo el Centro garantiza la calidad de sus recursos materiales y servicios	919.P.5.1	Gestión de los recursos materiales
		919.P.5.2	Gestión de los servicios
6	Cómo el Centro recoge y analiza los resultados para la mejora de sus programas formativos	919.P.6.1	Análisis y utilización de los resultados
7	Cómo el Centro publica la información y rinde cuentas sobre sus programas formativos	919.P.7.1	Publicación de información sobre titulaciones

5.2. Matriz de relación de alcance de los procesos

En la siguiente tabla se detalla el alcance de cada proceso del SAIQ en función de la tipología de programa formativo, o sea, programas de grado o programas de formación permanente (Máster, Postgrado o Cursos de Formación Continua).

Alcance de Procesos del SAIQ

		Tipos de Programas Formativos	
Procesos del SAIQ	**Código**	**Programas de Grado (Oficiales)**	**Programas de Formación Permanente (No Oficiales)**
Definición de política y objetivos de calidad	919.P.1.1	X	X
Programación de la oferta formativa	919.P.2.1	X	X
Soporte al Diseño de programas formativos	919.P.2.2	-	X
Presupuestos de programas formativos	919.P.2.3	X	X
Puesta en marcha de programas formativos	919.P.2.4	-	X
Suspensión de programas formativos	919.P.2.5	-	X
Extinción de programas formativos	919.P.2.6	X	-
Seguimiento y acreditación de programas formativos	919.P.2.7	X	-
Perfiles de ingreso/egreso y captación de los alumnos	919.P.3.1	X	X
Acceso, admisión y matriculación de los alumnos	919.P.3.2	X	X
Acogida y orientación a los alumnos	919.P.3.3	X	X
Metodología de enseñanza-aprendizaje	919.P.3.4	X	X
Evaluación de los alumnos	919.P.3.5	X	X
Gestión de la movilidad de los alumnos	919.P.3.6	X	-
Gestión de la orientación profesional y prácticas profesionales	919.P.3.7	X	X
Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	919.P.3.8	X	X
Definición de las políticas de personal docente y no docente	919.P.4.1	X	X
Captación y selección del personal no docente	919.P.4.2	X	X
Plan de acogida del personal no docente	919.P.4.3	X	X
Formación del personal no docente	919.P.4.4	X	X
Captación y selección del personal docente	919.P.4.5	X	X
Formación, evaluación y reconocimiento del personal doc.	919.P.4.6	X	X
Evaluación, promoción y reconocimiento del personal no docente	919.P.4.7	X	X
Gestión de los recursos materiales	919.P.5.1	X	X
Gestión de los servicios	919.P.5.2	X	X
Análisis y utilización de los resultados	919.P.6.1	X	X
Publicación de información sobre titulaciones	919.P.7.1	X	X

\- (No Aplica)
X (Aplica)

5.3. Mapa de Procesos

Para establecer el mapa de procesos se ha establecido la siguiente clasificación y los criterios que la definen:

- ***Estratégicos:*** Son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos.
- ***Fundamentales:*** son los que tienen impacto en el cliente creando valor para éste.
- ***Soporte:*** son los que dan apoyo a los procesos fundamentales que realiza un servicio.

ESTRATÉGICOS

Política y objetivos de calidad
Definición de las políticas de personal docente y no docente
Análisis y utilización de los resultados
Programación de la oferta formativa
Soporte al Diseño de programas formativos
Perfil de ingreso/egreso y captación de los alumnos

FUNDAMENTALES

Publicación de información sobre titulaciones
Gestión de la movilidad de los alumnos
Seguimiento y acreditación de programas formativos
Acceso, admisión y matriculación de los alumnos
Acogida y orientación a los alumnos
Metodología de enseñanza-aprendizaje
Captación y selección del personal docente
Captación y selección del personal no docente

SOPORTE

Presupuestos de programas formativos
Puesta en marcha de programas formativos
Suspensión de programas formativos
Extinción de programas formativos
Evaluación de los alumnos
Gestión de la orientación profesional y prácticas profesionales
Formación, evaluación y reconocimiento del personal docente
Evaluación, promoción y reconocimiento del personal no docente
Plan de acogida del personal no docente
Formación del personal no docente
Gestión de los servicios
Gestión de los recursos materiales
Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

En la siguiente página se muestra el mapa de procesos representado como un mapa de metro de una ciudad: donde las estaciones son los procesos, las zonas son los criterios de clasificación de los procesos (estratégicos, fundamentales y de soporte), los intercambiadores entre estaciones son las relaciones más importantes entre los procesos, y, por último, los colores de las líneas de metro serían los procesos relacionados por alguna perspectiva de análisis en concreto.

Soporte
Suspensión de programas formativos
Puesta en marcha de programas formativos
Gestión de la orientación profesional y prácticas profesionales
Evaluación a los alumnos
Presupuestación de programas formativos
Gestión de los recursos materiales
Metodología de enseñanza-aprendizaje
Acogida y orientación a los alumnos
Gestión de los servicios
Acceso, admisión y matriculación de los alumnos
Perfiles de ingreso/egreso y captación de los alumnos
Gestión de la movilidad del estudiante
Diseño de programas formativos
Estratégicos
Publicación de información sobre titulaciones
Seguimiento y acreditación Programas formativos
Programación de la oferta formativa
Extinción de programas formativos
Análisis y utilización de resultados
Políticas y objetivos de calidad
Plan de acogida del personal no docente
Captación y selección del personal no docente
Definición de las políticas de personal docente y no docente
Fundamentales
Formación del personal no docente
Captación y selección del personal docente
Evaluación, promoción y reconocimiento del personal no docente.
Formación, evaluación y reconocimiento del personal docente
Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias