



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

Fundació Politècnica de Catalunya

SAIQ

# Presentación del SAIQ

*Versión 4.1*



# 1. Contenido

<b>1. Contenido.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Responsables del SAIQ en la FPC .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Estructura y diseño del SAIQ.....</b>	<b>6</b>
4.1. <i>Manual de Calidad</i> .....	6
4.2. <i>Índice</i> .....	6
4.3. <i>Presentación del SAIQ</i> .....	6
4.4. <i>Procesos</i> .....	6
4.4.1. Estructura de los documentos de procesos .....	6
4.5. <i>Estructura General de los documentos de SAIQ</i> .....	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. <i>Codificación de documentos</i> .....	9
4.7. <i>Gestión documental</i> .....	10
<b>5. Anexos .....</b>	<b>13</b>
5.1. <i>Matriz de relación de directrices con procesos</i> .....	13
5.2. <i>Matriz de relación de alcance de los procesos</i> .....	14
5.3. <i>Mapa de Procesos</i> .....	15



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
4.0	Unidad de Calidad Montse Cavero	31-07-2021	Implementación ISO 9001:2015	Josep González Plaza 31-07-2021	Isabel Torras Junoy 31-07-2021
4.1	Unidad de Calidad Jessica Martínez	30-06-2022	Mejora Continua ISO 9001:2015	Josep González Plaza 30-06-2022	Isabel Torras Junoy 30-06-2022



## 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**:

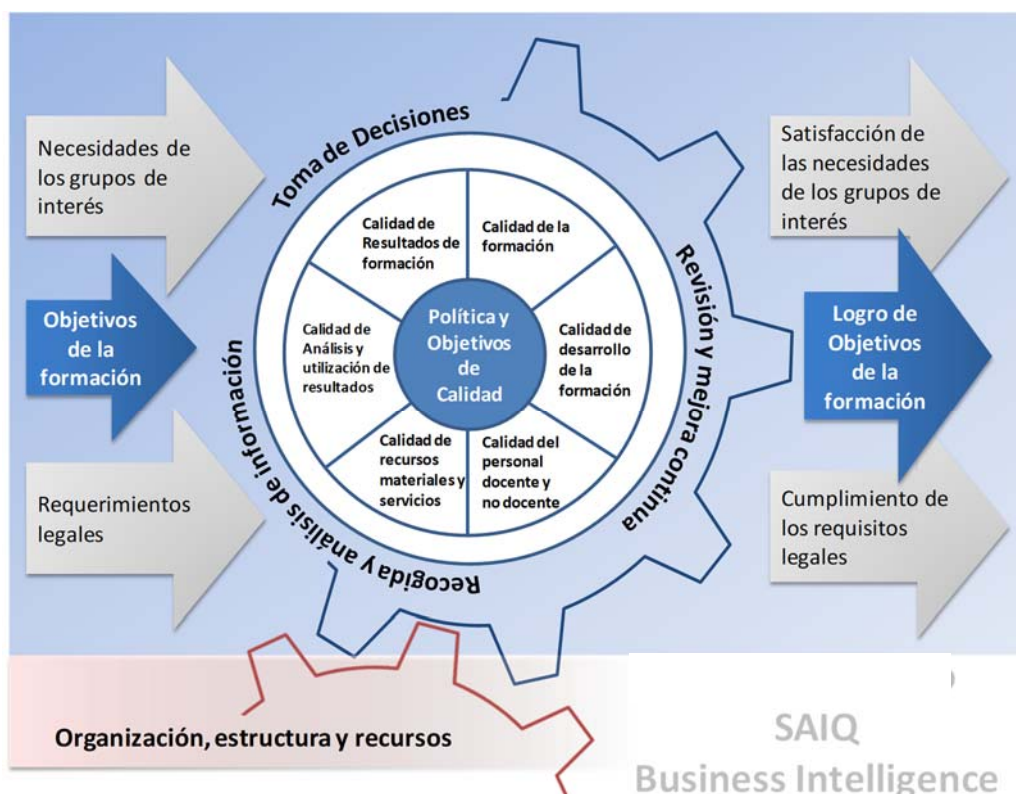
- Diseño e implementación del SAIQ utilizando como soporte los documentos proporcionados por AUDIT y la Norma ISO 9001:2015.
- Desarrollo de aplicaciones para la mejora de los programas formativos y diversas actividades.
- Definición e implantación de mecanismos de seguimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes asociados a una actividad y de procesos que permitan un análisis de los resultados obtenidos.

### 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).

PRESENTACIÓN DEL SAIQ





## 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

Logo de la FPC



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH  
Fundació Politècnica de Catalunya

Siglas del Sistema  
de Aseguramiento  
Interno de Calidad

SAIQ

Sistema  
D'assegurament  
Intern de la  
Qualitat

Nombre del  
documento /  
proceso

Última Versión del  
documento

Versión 2.0



## 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.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Fundació Politècnica de Catalunya	SAIQ	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Paginación
		Presentación del SAIQ	919.SAIQ
			Página 7 de 14
			Versión 2.0

Logo de la FPC

Indica el nombre del documento ya sea un manual, proceso o subproceso.

Última Versión del documento





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

PRESENTACIÓN DEL SAIQ

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

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

Número de Página Actual

7

#### 4.6. Codificación de documentos

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

##### **919.X. N°Directriz.N°Incremental.N°Incremental**

**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.  
**N° Directriz:** N° incremental de la Directriz AUDIT que da origen al documento.  
**N° Incremental:** N° 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.

#### 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.

Codi	Títol	Departament	Data última actualització	Fixer del procés
919.IND	Índice SAIQ	Administració i Controlling	22/05/2012 14:48	919.Indice.pdf Veure
919.MQ	Manual de Calidad	Administració i Controlling	23/04/2012 13:12	919.MQ.pdf Veure
919.P.1.1	Definición de política y objetivos de Calidad	Administració i Controlling	17/04/2012 13:58	919.P.1.1.pdf Veure
919.P.2.1	Programación de la oferta formativa	Programes	17/04/2012 14:00	919.P.2.1.pdf Veure
919.P.2.2	Diseño de programas formativos	Programes	17/04/2012 14:01	919.P.2.2.pdf Veure
919.P.2.3	Presupuestación de programas formativos	Programes	17/04/2012 15:08	919.P.2.3.pdf Veure
919.P.2.4	Puesta en marcha de programas formativos	Programes	17/04/2012 15:11	919.P.2.4.pdf Veure
919.P.2.5	Suspensión de programas formativos	Programes	17/04/2012 15:12	919.P.2.5.pdf Veure
919.P.2.6	Extinción de programas formativos	Programes	17/04/2012 15:14	919.P.2.6.pdf Veure
919.P.3.1	Perfiles de ingreso/egreso y captación de los alumnos	Programes	17/04/2012 15:15	919.P.3.1.pdf Veure
919.P.3.2	Acceso, admisión y matriculación de los alumnos	Programes	17/04/2012 15:16	919.P.3.2.pdf Veure
919.P.3.3	Acogida y orientación a los alumnos	Programes	17/04/2012 15:17	919.P.3.3.pdf Veure
919.P.3.4	Metodología de enseñanza-aprendizaje	Programes	17/04/2012 15:18	919.P.3.4.pdf Veure
919.P.3.5	Evaluación de los alumnos	Programes	17/04/2012 15:19	919.P.3.5.pdf Veure
919.P.3.6	Gestión de la movilidad de los alumnos	Programes	17/04/2012 15:20	919.P.3.6.pdf Veure

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.

Codi	Títol	Departament	Data última actualització	Fixer del procés
919.IND	Índice SAIQ	Administració i Controlling	22/05/2012 14:48	919.Indice.pdf Veure
919.MQ	Manual de Calidad	Administració i Controlling	23/04/2012 13:12	919.MQ.pdf Veure



## 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.

The screenshot displays the SAIQ system interface with the following sections:

- SAIQ:** A form with fields for Codi (919.P.1.1), Títol (Definición de política y objetivos de Calidad), Directriu del procés (Política y objetivos de calidad), Cap de departament (Josep González Plaza), Responsable del procés (Montse Cervero Catalan), and Fitxer del procés (919.P.1.1.V2.pdf [28/02/2015 11:17:10] Veure 353 kb). It includes a 'Puja un nou procés' section with 'Tria un fitxer' and 'No s'ha triat cap fitxer' buttons, and a 'Guardar' button.
- FITXER EVIDÈNCIA:** A section with a rich text editor toolbar and a 'Ruta evidència:' field. It includes 'Nou fitxer d'evidència' buttons: 'Tria un fitxer', 'No s'ha triat cap fitxer', and 'Guardar nou fitxer d'evidència'. Below it, it states 'No hi ha fitxers d'evidències'.
- PLANS DE MILLORA:** A section with 'Nou pla de millora:' and 'Fitxer:' fields. It includes a 'Nom:' field, a 'Percentatge d'implementació:' dropdown (0%), and a 'Descarregar plantilla Pla de millora' link. It also has 'Tria un fitxer', 'No s'ha triat cap fitxer', and 'Puja pla de millora' buttons. Below it, it states 'No hi ha cap pla de millora adjunt'.
- FITXERS ADJUNTS:** A section with 'Nou fitxer adjunt:' and 'Fitxer adjunt:' fields. It includes 'Tria un fitxer', 'No s'ha triat cap fitxer', and 'Guardar nou fitxer adjunt' buttons. Below it, it shows an attached file: '919.P.1.1.pdf [17/07/2014 13:52:11] 0,34 MB'.
- MISSATGES:** A section for messages.

- 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.

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

**SAIQ**

Codi: 919.P.2.2  
 Títol: Diseño de programas formativos  
 Directriu del procés: Garantía de calidad de los programas formativos  
 Cap de departament: Francisco Esteban Alvarez  
 Responsable del procés: M<sup>a</sup> Àngels Tejada Giralt  
 Fitxer del procés: 919.P.2.2.pdf (17/04/2012 14:01:53) Veure 758 Kb  
 Puja un nou procés:  Navega... Guardar

---

**FITXER EVIDÈNCIA**

Nou fitxer d'evidència:  Navega... Guardar nou fitxer d'evidència  
 No hi ha fitxers d'evidències

---

**PLANS DE MILLORA**

Nou pla de millora: Nom:  Percentatge d'implementació: 0%  
 Fitxer:  Navega... Pujar pla de millora  
 No hi ha cap pla de millora adjunt

Descargar plantilla Pla de millora

La plantilla es la siguiente:

**Información básica de la Petición**

Nombre de la petición:   
 Fecha petición: 31/01/2009  
 Fecha entrega documento: 31/01/2009  
 Departamento del solicitante: Departamento de...  
 Responsable de la petición:   
 Aplicaciones afectadas: Oracle, SAP, Teleris, etc.  
 Origen del desarrollo: Ctrial, cambio a estudio  
 Origen: Intem, Extern (Basesis)  
 Proveedor: Rapa, Alayana, Alia

**Descripción de la Petición (Caj empíricament aquest apartat als quals treballi sentir dies de la teva a petició)**

- Origen o causa de la petición:**  
 Descriu breument quin és l'origen de la petición o la causa que ha generat la necessitat de crear aquesta petición.
- Objectes generals de la petición:**  
 Descriu breument que es pretén implantar tot indicant els objectius que es volen aconseguir.
- Descripció dels processos implicats en la petición (Opcional en el cas que la petición sigui una aplicació):**  
 Per cadascun dels processos implicats cal detallar la següent informació:  
 1) Descripció del procés.  
 2) Com es fa actualment?  
 3) Com es pretén modificar amb la nova aplicació?  
 4) Mitjans que s'aportaran al nou sistema (quantificar o estimar l'establí de temps, la millora en el servei, ...)  
 5) Estandards i nivells del procés. Quina informació es proporcionarà a l'aplicació, quin informació genera i amb quin format (consultar en pantalla web, text o format digital, ...)
- Departaments implicats:**  
 Llista els departaments que es veuen afectats per la petición i descriu breument en quina manera s'ha treballat (l'ajud de treball).

**Departaments implicats i responsable**

Departament	Implicació i responsable
Departament 1	Implicat en el desenvolupament i, persona del departament 1
Departament 2	Validació del procés i, persona del departament 2

**Perfil d'usuari (Opcional en el cas que la petición sigui una aplicació):**  
 Descriu els diferents tipus d'usuaris que faran ús de l'aplicació tot especificant com i des de quin lloc accediran a aquesta.

**Dades prèvies per la producció de les diferents fases (Opcional en el cas que l'aplicació es desenvolupi en fases):**  
 Detalleja clarament les diferents fases del desenvolupament de la petición tot indicant les dades concretes per a la seva producció en mapa.

**Document de referència:**  
 Anomena els documents que poden estar relacionats amb la petición i un enllaç on localitzar-los.

**Document**

Manual 1	Enllaç o ruta
Document anter 1	http://www.upc.edu/document/manual.pdf
Document anter 2	Departament 2009 document1-document anter 2.doc

**Solucions existents (Opcional en el cas que la petición sigui una aplicació):**  
 Llista altres solucions existents en el moment que creas que s'ajunen a les necessitats de la petición. Amb aquesta informació l'equip de treball podrà veure si es necessiten fer un desenvolupament propi o connectar una aplicació ja existent.

**Informació complementària:**  
 En aquest apartat breument s'indica tot el que creas que s'entenen necessaris per realitzar la teva petición.

- Temes relacionats en vers els límits que s'ajunen necessaris.
- Captures de pantalla amb una proposta de modificacions.

**Aprobació**

Sol·licitant	Data	Aprobació (Signatura)
Isabel Torras	05/09/2008	

Esta plantilla pretende ser una guía a la hora de realizar el análisis del proceso. Una vez rellena 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
		919.P.6.2	Auditoría Interna
		919.P.6.3	Gestión de Riesgos y Oportunidades
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 CFC).

Procesos del SAIQ	Código	Tipos de Programas Formativos	
		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
Auditoria Interna	919.P.6.2		X
Gestión de riesgos y oportunidades	919.P.6.3		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  
Auditoría interna  
Gestión de riesgos y oportunidades  
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.





PRESENTACIÓN DEL SAIQ

