



# MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE IGEMA

**IGEMA. CENTRO DE ESTUDIOS UNIVERSITARIOS**

Centro universitario adscrito a:



Fundación  
Formación y Futuro



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

## Relación de modificaciones

Relación de modificaciones		
0.0	Versión inicial	11/05/2022

## Índice

Relación de modificaciones.....	2
1. Generalidades .....	4
1.1. Objetivo del manual .....	4
1.2. Referentes .....	4
2. Presentación de IGEMA.....	4
3. Organización y responsabilidades .....	9
3.1. Estructura organizativa .....	9
3.2. Responsabilidades y funciones .....	9
4. Estructura del SGIQ.....	17
4.1. Alcance y exclusiones .....	18
4.2. Enfoque hacia los grupos de interés .....	18
4.3. Enfoque basado en procesos .....	19
4.3.1. Mapa de procesos .....	20
4.4. Estructura documental.....	21
4.4.1. Documentación del SGIC.....	21
4.4.2. Control de los registros .....	21
4.5. Compromiso con la calidad .....	21
4.6. Planificación del SGIC .....	22
4.6.1. Política de calidad.....	22
4.7. Comunicación.....	23
4.8. Gestión de los recursos .....	24
4.8.1. Recursos humanos .....	24
4.8.2. Formación.....	25
4.8.3. Ambiente de trabajo .....	25
4.8.4. Gestión de recursos materiales (infraestructuras y servicios).....	25
4.9. Desarrollo de la enseñanza .....	26
4.10. Seguimiento y mejora continua .....	26
4.11. Información pública y rendición de cuentas .....	27
5. MANUAL DE PROCESOS DEL SIGC .....	28
5.1. Listado de procesos.....	28
5.2. Fichas de procesos .....	30

## 1. Generalidades

### 1.1. Objetivo del manual

El Manual de Calidad (en adelante Manual) tiene como finalidad definir el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (en adelante SGIC) de IGEMA. Centro de Estudios Universitarios adscrito a la Universidad Rovira i Virgili (en adelante URV). El Manual identifica y describe de forma general los objetivos y estructura del SGIC de IGEMA y se estructura en cuatro apartados correspondientes a la presentación, descripción de la organización y responsabilidades, y estructura del SGIC. Este Manual es propiedad de IGEMA, y la información que contiene es de uso y propiedad exclusiva de IGEMA.

### 1.2. Referentes

Como centro adscrito a la URV, IGEMA, Centro de Estudios Universitarios ha definido y desarrollado el SGIC en base a los siguientes referentes:

- Documentos y directrices del programa AUDIT de ANECA.
- Modelo de aseguramiento de la calidad docente de la URV.
- Manual de Calidad del SGIC de la Facultat de Economia i Empresa de la URV
- Convenio de adscripción de IGEMA a la URV.
- Guía para la certificación de la implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de AQU.
- Estándares y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio europeo de educación superior.
- 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.

## 2. Presentación de IGEMA

El Instituto de Gestión Empresarial, Emprendimiento y Management (IGEMA) es un centro universitario fundado por la Fundación Formación y Futuro y adscrito a la Universidad Rovira i Virgili que ofrece una oferta académica centrada en la economía y la empresa desde una perspectiva interdisciplinaria. IGEMA focaliza su actividad académica en diferentes ámbitos de trabajo orientados al fomento del emprendimiento, la internacionalización de las empresas y el impacto de los procesos de globalización y relocalización en la economía local y en las empresas,

así como el impulso y aplicación de las nuevas tecnologías en la enseñanza y en el ecosistema empresarial.

La Fundación Formación y Futuro fue inscrita en el Registro de Fundaciones de la Generalitat de Catalunya en fecha 19 de enero de 1994, y obtuvo la aprobación de cambio de nombre a Fundación Formación y Futuro, por parte la Dirección General de Derecho y Entidades Jurídicas, el 24 de noviembre de 2017. El 19 de enero de 1995, el Honorable Consejero de Justicia de la Generalidad de Cataluña declaró la Fundación EAE, actualmente la Fundación Formación y Futuro, de Interés Benéfico Docente, que confirma y define los fines directos de la institución, de acuerdo con los Estatutos de su constitución. La finalidad fundacional es promover, financiar, desarrollar o divulgar actividades cuyo objetivo sea la formación del personal en materias de organización, producción y administración de empresas.

El 26 de julio de 2016 se firmó el convenio para adscribir la Fundación EAE titular del Instituto de Gestión Empresarial y Management (IGEMA) en la URV. Finalmente, el 20 de julio de 2020 se firmó un nuevo convenio con el cambio de nombre a Fundación Formación y Futuro titular del centro de estudios universitarios IGEMA, y adaptado a la legislación vigente en los términos de la disposición adicional octava de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

De acuerdo con lo que prevén sus Estatutos, IGEMA es un centro docente de enseñanza superior que tiene como misión la formación de personas, el fortalecimiento de las instituciones y la permanente vigorización de la sociedad. IGEMA está comprometido con la formación de personas líderes con capacidad para desarrollar la excelencia, la equidad, el compromiso social, la ética y la responsabilidad ciudadana. El desarrollo de la misión se inspira en la obligación de respeto a la libertad de pensamiento y refuerzo de los valores humanistas personales y sociales.

IGEMA tiene como objetivo convertirse en una institución académica de referencia a nivel estatal y europeo en el ámbito del emprendimiento, la administración y dirección de empresa y la innovación. Las políticas académicas que articulan la docencia se basan en la investigación, la difusión y la creación de la cultura y la vinculación, a través de una organización académica y administrativa moderna, sustentada en académicos profesionales de gran nivel y en programas educativos de excelencia de acuerdo con las necesidades para la formación integral de los universitarios que, como profesionales, sean competentes aportando soluciones concretas a las necesidades empresariales, del mercado de trabajo y de la sociedad en general.

IGEMA desarrolla su labor bajo los siguientes valores y criterios:

- Compromiso con la profesionalidad académica de respeto a los valores fundamentales.
- Las dificultades se enfrentan y superan con el rigor, el ánimo, la voluntad, la igualdad y el respeto a la conducta social.
- Actuar decididamente contra la discriminación por criterios de sexo, ideas, raza, religión, cultura, lengua, naturaleza física, o cualquier diferencia que marque a las personas en un contexto global donde deben respetarse las individualidades.
- Rechazar toda forma de violencia e intolerancia con el compromiso por el respeto a la vida y los derechos fundamentales de las personas.
- Vocación de servicio y compromiso con la sociedad.

- Lealtad y servicio de pertenencia a una comunidad educativa que valora el esfuerzo y la integridad.
- Favorecer que las personas desarrollen un compromiso con la cultura del esfuerzo y el emprendimiento que sea capaz de generar riqueza.
- Trabajar en equipo y con una amplia base de solidaridad para la consecución de la superación de acciones personales y la consecución del bien común y de los equipos en los que se participa

Actualmente, IGEMA imparte el Grado en Administración y Dirección de Empresas (ADE) con la obtención, en cuatro años, de dos especializaciones: Marketing y comercio internacional.

Imparten docencia en este grado un total de 10 profesores y profesoras. El profesorado es contratado de acuerdo con los criterios establecidos por la normativa de adscripción de centros docentes a las universidades públicas y la selección de dicho profesorado se realiza en base a los criterios de calidad establecidos en el Convenio de Adscripción a la Universidad Rovira i Virgili. El Instituto de Gestión Empresarial y Management (IGEMA) selecciona el profesorado en base a sus méritos académicos y profesionales, siendo requisito una experiencia profesional mínima de 5 años y ser profesional en activo. El profesorado del Centro ha de tener la titulación exigida por la normativa vigente en los centros universitarios y ha de obtener la venia docendi que es otorgada por el rector/a de la Universidad Rovira i Virgili atendiendo a los informes pertinentes y la normativa propia de la URV.

Por lo que respecta al Personal de Administración y Servicios (PAS), IGEMA cuenta con un total de 5 personas adscritas a las siguientes unidades de gestión: Dirección General, Dirección Académica, Secretaría Académica, Gabinete de Programación y Calidad, Marketing y Comunicación, Relación con las empresas y Bolsa de Trabajo.

Las instalaciones de IGEMA están ubicadas en la Zona Universitaria de Barcelona, en la Calle Sabino Arana, 42 con la siguiente distribución:

- Entidad 11-Bis-2: Local situado en la Planta Baja del edificio situado en la calle Sabino Arana, 42-44, de la ciudad de Barcelona, con una superficie aproximada de mil ciento dieciséis metros cuadrados (1.116m<sup>2</sup>). Está inscrita en el Registro de la Propiedad número Siete de Barcelona, al tomo 1456, libro 1456, folio 38, finca número 51.884 de Les Corts.
- Entidad 11-Bis-3: Local situado en la Primera Planta del edificio situado en la calle Sabino Arana, 42-44, de la ciudad de Barcelona, con una superficie aproximada de trescientos ochenta y cuatro metros cuadrados (384m<sup>2</sup>). Está inscrita en el Registro de la Propiedad número Siete de Barcelona, al tomo 1456, libro 1456, folio 42, finca número 51.885 de Les Corts.

Actualmente, en la Planta Baja se encuentran las siguientes dependencias: recepción, secretaría académica, 3 despachos para el PAS, una sala de reuniones, aulas de docencia que están informatizadas permitiendo la realización de clases en formato virtual/streaming así como la realización de videoconferencias, una sala de informática con capacidad para 28 alumnos y equipada con equipos de nueva generación abierta durante todo el horario lectivo por su utilización, una aula de estudio y dos salas de tutoría/mentoring a disposición del alumnado y tutores/as durante todo el horario lectivo, una sala de profesorado, el CRAI-Biblioteca (Centro

de recursos para el aprendizaje) donde se dispone tanto de equipos informáticos como de amplia biblioteca y bibliografía, así como una zona con máquinas de refrigerio de comida y bebidas.

Las instalaciones de IGEMA se adaptan a lo que determina el Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios, publicado en el BOE núm. 144, de 17 de junio de 2015, sobre los espacios mínimos de los Centros Universitarios. Estableciendo un mínimo de 1,5 m<sup>2</sup> por estudiante y aula hasta 40 estudiantes y 1,25 m<sup>2</sup> por estudiante y aula para más de 40 estudiantes. El centro cuenta con un total de 345 plazas disponibles y hay que tener en cuenta que el alumnado de IGEMA se distribuye en turnos horarios de mañana y tarde.

### IGEMA, Centro de Estudios Universitarios

Calle de Sabino Arana, 42. 08028. Barcelona

Telf. (0034) 934914112



Web: [www.igema.net](http://www.igema.net) Facebook: [Facebook](#) Instagram: [Instagram](#) LinkedIn: [LinkedIn](#)

IGEMA se rige por la siguiente normativa:

- 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
- La Ley orgánica 6/2001, de universidades, de 21 de diciembre, modificada por la Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril y la Ley orgánica 14/2011, de 1 de junio.
- La Ley 1/2003, de 19 de febrero, de Universidades de Cataluña.



- El Decreto 390/1996, de 2 de diciembre, de regulación del régimen de adscripción a las universidades públicas de centros docentes de enseñanza superior, modificado por la Ley 15/1998, de 28 de diciembre, y el Decreto 76/2007, de 7 de marzo.
- El Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- La Ley 36/1991, de 30 de diciembre, de creación de la Universidad Rovira i Virgili.
- El Decreto 258/1997, de 30 de septiembre, por el que se regula la programación universitaria de Cataluña y los procedimientos de creación o reconocimiento y reordenación de centros docentes universitarios y de implantación de enseñanzas. modificados por Ley 15/1998, de 28 de diciembre y el Decreto 76/2007, de 27 de marzo.
- El Estatuto de la Universidad Rovira i Virgili
- El Decreto 76/2007, de 27 de marzo, por el que se crea y regula el Registro de Centros y Estudios Universitarios de Cataluña.
- El Real decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del estudiante universitario.
- El Convenio de adscripción y colaboración entre la URV e IGEMA.
- Las Normas de organización y funcionamiento, y normas del reglamento de funcionamiento interno de IGEMA.
- La normativa de docencia y la normativa académica y de matrícula de la URV.

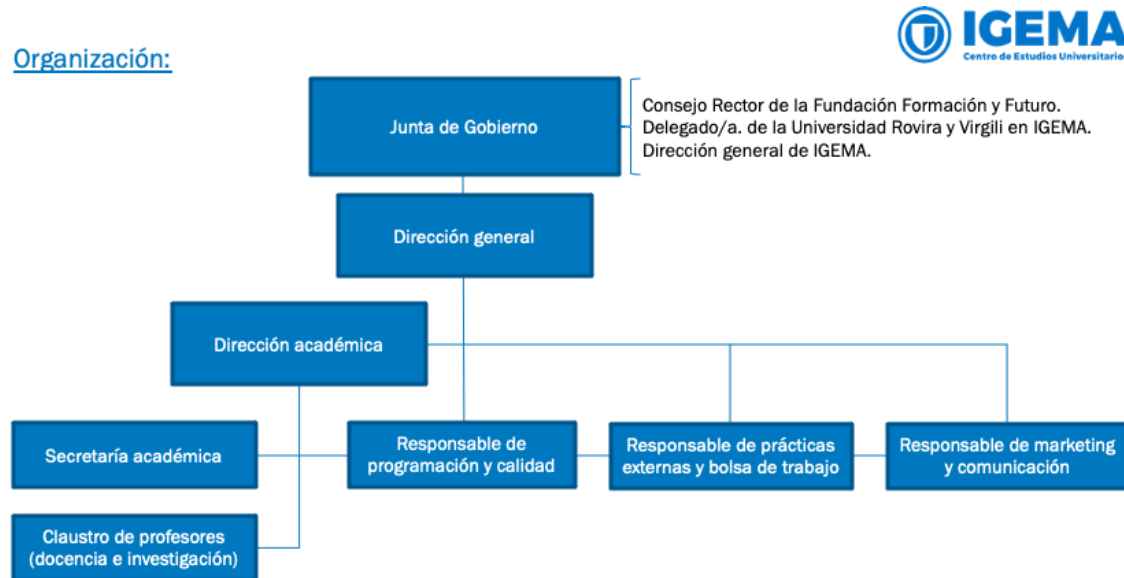
Estas normas son aplicables a todos los miembros de IGEMA (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios) vinculados a las enseñanzas conducentes a títulos de carácter oficial y validez en todo el Espacio Europeo de Educación Superior.



## 3. Organización y responsabilidades

### 3.1. Estructura organizativa

#### Organización:



### 3.2. Responsabilidades y funciones

IGEMA es un centro docente de enseñanza superior adscrito a la Universidad Rovira i Virgili (URV) cuyos objetivos son la creación y difusión de conocimientos de carácter universitario en el ámbito de la gestión empresarial, márketing, comercio internacional, publicidad y relaciones públicas, así como grados y másteres en el ámbito técnico y tecnológico vinculado a profesiones emergentes y a las nuevas tendencias en la ocupación como es el campo de la robótica, la tecnología y la inteligencia artificial.

El gobierno y la administración de IGEMA están representados por órganos colegiados y unipersonales definidos en el convenio de adscripción con la URV:

#### 1) Órganos colegiados:

- Junta de Gobierno
- Claustro de profesores
- Comisión de calidad

#### 2) Órganos unipersonales:

- Director/a General de IGEMA.
- Director/a Académico.

- Secretario/a Académico/a.
- Responsable de programación y calidad.
- Responsable de prácticas externas y bolsa de trabajo.
- Responsable de marketing y comunicación.
- Delegado/da de la URV.

### 1) Órganos colegiados:

- **Junta de Gobierno.** La Junta de Gobierno es el máximo órgano colegiado de gobierno y administración de IGEMA. Forman parte de la Junta de Gobierno:

En representación de IGEMA:

- El director/a general de centro, que la preside o delega su función.
- El Consejo Rector de la Fundación Formación y Futuro.
- El director/a académico.
- El secretario/a académico, que debe extender el acta de las reuniones.

En representación de la URV:

- Delegado o la delegada de la Universidad en IGEMA.

Las competencias de la Junta de Gobierno son las siguientes:

- Aprobar el presupuesto anual de IGEMA.
  - Aprobar las propuestas de designación del profesorado y de su régimen de dedicación.
  - Aprobar la programación anual de actividades académicas propuestas por los claustros de grado.
  - Proponer al rector/a de la URV el otorgamiento de la venia docendi al profesorado del centro.
  - Nombrar a los cargos directivos del centro.
  - Nombrar a los directores de grado, a propuesta del director/a del centro.
  - Examinar el desarrollo de la docencia y de la investigación del centro.
  - Designar a los representantes de IGEMA en los organismos o instituciones a los que corresponda.
  - Todas aquellas funciones que le puedan corresponder según la legislación vigente y también aquellas otras funciones que no hayan sido atribuidas en estas normas expresamente a otros órganos.
- **Claustro de profesorado.** El Claustro de profesorado es el órgano colegiado de participación del profesorado y el resto de la comunidad educativa en el gobierno de cada Grado/Máster impartido por el centro. Cada enseñanza oficial contará con un Claustro de profesorado.

Forman parte del Claustro de grado el director/a académico, todos los profesores del grado, el secretario/a. académico y un delegado de los estudiantes por cada curso del grado, escogido por los alumnos.

Las competencias del Claustro de grado son las siguientes:

- Proponer criterios para la coordinación general de las actividades docentes.
- Proponer modificaciones en las normas de funcionamiento interno del centro y del plan de estudios.
- Proponer iniciativas en la programación general y en el proyecto educativo.
- Proponer la distribución horaria del curso y la carga lectiva del profesorado, que debe ser aprobada por la Junta de Gobierno.
- Promover las iniciativas en el ámbito de la experimentación y la investigación pedagógica universitaria.
- Analizar y proponer, en su caso, a la Junta de Gobierno todas las iniciativas académicas que se consideren necesarias o convenientes para el desarrollo del centro y la eficiencia de sus recursos.
- Proponer modificaciones en las Normas de organización y funcionamiento del Centro y en la organización académica que circunstancialmente se consideren convenientes.
- Proponer a la Junta de Gobierno para su aprobación el programa anual actividades académicas.

En el seno del Claustro de Grado están constituidas las siguientes comisiones delegadas:

- Comisión de Evaluación Curricular.
- Comisión de Disciplina.
- Comisión de Investigación y Técnica.

El Claustro de Grado puede acordar la creación de nuevas comisiones especializadas, si así lo considera necesario, especificando sus funciones. Las comisiones delegadas deben establecer la organización propia del área de su competencia y tienen la consideración de órganos de gestión, asesoramiento e información. Cada comisión delegada está presidida por el director académico o persona en quien delegue. Respecto a la Comisión de Disciplina, se aplicará lo estipulado en los artículos del mismo documento.

El Claustro se reúne en sesión ordinaria cada semestre, convocado por el director/a académico, que es quien lo preside, y con carácter extraordinario siempre que lo haga por iniciativa del director/a general de centro o por requerimiento de un tercio de sus miembros.

- **Comisión de calidad.** Su función es contribuir al cumplimiento de la política de calidad de IGEMA y de la definición y despliegue del SGIC, garantizando el logro y mantenimiento de la certificación. Cada miembro de la comisión ha de informar sobre el grado de implementación de los procesos de los cuales son responsable, logros e incidencias detectadas. Los miembros de la Comisión también pueden aportar propuestas de mejora del SICG.

La Comisión de Calidad está integrada por el Director/a General, el Director/a Académico/a, el secretario/a académico/a, la persona responsable de prácticas externas y bolsa de trabajo, la persona responsable del Gabinete de Programación y Calidad y la persona responsable de marketing y comunicación.

La Comisión de Calidad se reúne una vez al mes, pudiendo reunirse de forma extraordinaria a petición de la dirección general. De cada sesión se realiza una acta de la reunión.

## 2) Órganos unipersonales:

- **Director General de IGEMA.** El director/a general del Centro es el máximo órgano unipersonal al que corresponde la gestión ordinaria en el gobierno y administración de IGEMA. El nombramiento del director/a corresponde al rector/a de la URV, a propuesta del titular del centro, quedando vinculado laboralmente al centro. El director/a general es vocal nato de la Junta de Gobierno del centro. Corresponde al director/a general:

- Asumir la gestión ordinaria de gobierno y administración del centro.
- Proponer a la Junta de Gobierno los nombramientos del subdirector/a y de los directores de los distintos grados.
- Convocar y presidir las sesiones de la Junta de Gobierno, así como de las comisiones de las que forme parte.
- Representar oficialmente al centro.
- Dirigir la programación, gestión y coordinación educativa del centro.
- Dirigir la gestión administrativa del centro.
- Dirigir la gestión económica del centro, proponer los gastos y los pagos, y gestionar los recursos materiales, de lo que debe informar a la Junta de Gobierno.
- Velar por el cumplimiento de la normativa legal vigente, de las Normas de organización y funcionamiento y acuerdos de los órganos colegiados del centro.
- Coordinar la elaboración de los proyectos de programación general del curso, presupuestos y memorias anuales de actividades del centro.
- Dirigir lo funcionalmente el personal académico del centro.
- Dirigir el proceso de selección del personal docente de IGEMA.
- Supervisar el cumplimiento de los criterios de evaluación de la coordinación académica.
- Confeccionar, diseñar e implementar las fichas de los procesos del SIGC y velar por el alcance de los objetivos establecidos en cada proceso del cual es responsable.
- Supervisar el proceso de matrícula de los y las estudiantes.

- **Director/a Académico/a.** El director/a académico es el responsable de realizar la gestión académica del Centro. El director/a académico/a es nombrado por el director/a general. Está asistido por los directores de cada uno los programas formativos de Grado/Máster o postgrado que se imparten en el Centro. Sus funciones principales funciones son:

- Convocar y presidir el Claustro de grado.
- Informar a las convalidaciones y/o adaptaciones de las asignaturas.
- Distribuir las labores docentes entre los profesores de cada asignatura.
- Definir conjuntamente con el director/a general las líneas de programación.
- Organizar las tutorías y horarios de clases y consultas.
- Fijar las fechas de los exámenes.
- Resolver y encauzar las consultas o cuestiones ordinarias de carácter académico.
- Mantener actualizado el plan de estudios en colaboración con los coordinadores.

- Proponer los criterios de evaluación de las diferentes asignaturas en aquellos aspectos que sean regulables desde el Centro.
  - Colaborar con el director/a general en las directrices de política docente del Centro.
  - Participar en las comisiones de disciplina y evaluación curricular.
  - Confeccionar, diseñar e implementar las fichas de los procesos del SIGC y velar por el alcance de los objetivos establecidos en cada proceso del cual es responsable.
  - Coordinar y realizar el seguimiento desde el centro de las líneas de investigación acordadas con la Universidad Rovira i Virgili.
- **Secretaria/a académico/a.** El secretario/a es el órgano unipersonal responsable de la gestión administrativa del centro de acuerdo con las directrices de la Junta de Gobierno. El nombramiento del secretario/a corresponde al director/a general del Centro, oída la Junta de Gobierno. Las principales funciones del secretario/a académico/a son:
    - Actuar de secretario/a en las reuniones de los órganos colegiados del centro y levantar las actas correspondientes.
    - Planificar y ordenar la administración de la Secretaría del centro.
    - Elaborar el anteproyecto del presupuesto de ingresos anual en base a las matrículas.
    - Formular y actualizar el inventario general del centro.
    - Extender certificaciones y documentos oficiales del centro, con el visto bueno del director/a.
    - Organizar y gestionar el proceso anual de matriculación de los estudiantes, así como gestionar la emisión y cobro de los recibos de los alumnos.
    - Custodiar el archivo de la documentación del centro y velar por la correcta formalización de los expedientes académicos de los estudiantes.
    - Expedir y firmar certificaciones y documentos académicos.
    - Elaborar toda la documentación oficial académica que requiere el convenio de adscripción con la URV.
    - Elaborar el detalle de la información anual que requiere la Agencia de Calificación Universitaria anualmente.
    - Organizar y gestionar las solicitudes de becas de los alumnos y todos los trámites que se derivan.
    - Control de las jornadas de clase de los profesores y expedición de las retribuciones mensuales de los mismos.
    - Control de la asistencia de los alumnos en los programas que se imparten por el centro.
    - Gestión y control de las incidencias en la gestión integral del edificio.
    - Gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones.
    - Gestión y control de proveedores.
    - Gestión y control de la plataforma de gestión académica del centro.
    - Gestión y control de las incidencias informáticas del centro.
    - Elaboración y análisis de las encuestas de satisfacción de los alumnos.
    - Confeccionar, diseñar e implementar las fichas de los procesos del SIGC y velar por el alcance de los objetivos establecidos en cada proceso del cual es responsable.

- Todas aquellas otras funciones que sean propias de su cargo y que le sean asignadas por el director/a general del Centro
  
- **Responsable de Programación y Calidad.** Es el órgano unipersonal técnico de calidad de IGEMA. Se encarga de dar soporte técnico a los órganos de gobierno en el desarrollo de la estrategia institucional y de impulsar el diseño, seguimiento y evaluación de los diferentes procesos en los distintos ámbitos de actuación. Trabaja de acuerdo a las directrices y objetivos de la institución y los requerimientos externos con la finalidad de facilitar la toma de decisiones y la mejora continua. El nombramiento del responsable de programación y calidad corresponde al director/a general del Centro. Las principales funciones del responsable de programación y calidad son:
  - Garantizar la implantación y mantenimiento del SIGC.
  - Asegurarse de que se establecen, se implantan y se mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SIGC.
  - Recoger y analizar los resultados, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas e información del desarrollo del SIGC a la dirección general.
  - Elaborar y actualizar, en coordinación con la dirección general, la política y el manual de calidad de IGEMA.
  - Definir las directrices y criterios de calidad para el desarrollo de las fichas de procesos que componen el SIGC.
  - Velar por el alcance de los objetivos establecidos en el proceso de SIGC del cual es responsable.
  - Elaborar, revisar y mantener actualizado el procedimiento que describe el proceso del cual es responsable.
  - Establecer, definir, medir, calcular y mantener actualizados los indicadores necesarios para controlar y hacer seguimiento del proceso del cual es responsable.
  - Diseñar los formatos y/o formularios necesarios para el control del proceso.
  - Establecer las evidencias y registros del SIGC que se deben de recoger y definir la forma de conservación
  - Velar por la publicación de la documentación del SIGC e indicadores de calidad en la página web de IGEMA de acuerdo con los requerimientos de publicidad del SIGC establecidos por AQU Catalunya.
  - Mejora continua del proceso del cual es responsable.
  - Iniciar, a petición de la dirección general, el proceso de verificación de nuevas titulaciones y elaborar la documentación necesaria de acuerdo con la normativa legal vigente.
  - Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encargue la dirección general.
  
- **Responsable de Prácticas externas y bolsa de trabajo.** Se encarga de la gestión de las practicas externas curriculares y extracurriculares de todos los programas de estudios, así como de la bolsa de trabajo. Trabaja de acuerdo a las directrices y objetivos de la institución y los requerimientos externos con la finalidad de facilitar la toma de decisiones y la mejora continua en el proceso de realización de prácticas y de empleo.

El nombramiento del responsable de prácticas externas y bolsa de trabajo corresponde al director/a general del Centro. Sus funciones son:

- Velar por la calidad de las practicas externas de los estudiantes de IGEMA.
  - Buscar entidades colaboradoras para la realización de las prácticas externas.
  - Mantener las comunicaciones con las entidades colaboradoras en la realización de las prácticas externas.
  - Planificar la realización de las prácticas curriculares y proponer el calendario.
  - Revisar las actividades de todas las ofertas de prácticas externas que proponen las entidades colaboradoras.
  - Asignar a cada estudiante matriculado de prácticas externas curriculares un puesto de prácticas.
  - Asignar a cada estudiante que realice prácticas externas curriculares o extracurriculares un tutor/a académico/a.
  - Elaborado por: Gabinete de Programación y Calidad Aprobado por:
  - Gestionar la documentación necesaria para la realización de les prácticas externas.
  - Supervisar todo el proceso de las prácticas externas.
  - Rellenar y firmar las actas de prácticas externas curriculares de las enseñanzas de IGEMA.
  - Medir la satisfacción de los agentes de interés.
  - Recoger y analizar los resultados, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas de la gestión de las prácticas externas y bolsa de trabajo.
  - Elaborar un informe anual de las prácticas externas y bolsa de trabajo de IGEMA.
  - Informar a la dirección académica de todos los asuntos relacionados con las prácticas externas y bolsa de trabajo.
  - Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encargue la dirección general.
- **Responsable de marketing y comunicación.** Se encarga de la gestión de la promoción de ventas de los programas formativos que se imparten en IGEMA. Trabaja de acuerdo a las directrices y objetivos de la institución y a los requerimientos externos con la finalidad de facilitar la toma de decisiones y la mejora continua en el proceso de captación de alumnos/as. El nombramiento del responsable de marketing y comunicación corresponde al director/a general del Centro. Sus funciones son:
    - Planificar y gestionar los contenidos de los medios de comunicación propios como la revista de IGEMA o la página web.
    - Gestión de las promociones y anuncios en los medios de comunicación tradicionales y on-line.
    - Organización y gestión de la asistencia en Ferias y Congresos.
    - Captación y gestión de los centros de enseñanza postobligatoria para la impartición de los seminarios de IGEMA dirigidos al alumnado de segundo curso de bachillerato o de ciclos formativos de grado superior en las temáticas de orientación universitaria y profesional, de control de la ansiedad frente a una situación o frente a la toma de decisiones, y de emprendimiento.



- Control, gestión y seguimiento de las personas candidatas interesadas en los programas de IGEMA para la generación de entrevistas y posteriores preinscripciones y/o matrículas.
- Gestión y control de la comunicación en redes sociales.
- **Delegado/a de la URV en IGEMA.** El rector/a de la URV designa al delegado/a en IGEMA. El delegado/a es un cargo de confianza del rector y debe ser un profesor/a perteneciente a los cuerpos docentes universitarios que tenga una vinculación permanente con la Universidad. El delegado/a ejerce las funciones por delegación del rector/a de la URV y debe garantizar la adecuación a la normativa vigente de la docencia impartida por el centro. Corresponde al delegado/da:
  - Verificar la aplicación de los criterios de valoración para el acceso de estudiantes, comprobando la concordancia entre estudiantes admitidos y matriculados, así como las evaluaciones del estudiantado.
  - Participar en los procedimientos de denominación de plazas docentes y determinación de los perfiles.
  - Emitir un informe anual evaluador de la labor docente del centro, que debe ser presentado en la Dirección General de Universidades del departamento competente en materia de universidades. Este informe debe tener el visto bueno del rector/a de la URV.
  - Supervisar la investigación y la transferencia que realice el centro y promover convenios de colaboración con la URV.
  - Todas las demás competencias que expresamente le atribuyen las normas de aplicación general, el Estatuto de la URV y las Normas de organización y funcionamiento del centro.

## 4. Estructura del SGIQ

El convenio de Adscripción con la Universidad Rovira i Virgili remarca el compromiso de IGEMA con la excelencia y la calidad educativa con la finalidad de proporcionar al alumnado las herramientas, competencias y habilidades necesarias que le permita enfrentarse a su futura carrera profesional. IGEMA promueve una oferta académica basada en elevados estándares de calidad que tiene como objetivo impulsar una actitud positiva y de liderazgo, así como el espíritu emprendedor de las personas, a través de la impartición de enseñanzas que combinan un alto valor académico con un carácter eminentemente práctico.

En aplicación de estos objetivos, IGEMA apuesta por el fomento de la calidad y de la mejora continua a través de tres ejes:

- Adaptación y mejora continua de los programas de estudios en base a las necesidades reales de la sociedad, las empresas y el mercado de trabajo.
- Propuesta de nuevos programas de grado, másteres o postgrados relacionados con el ámbito académico del emprendimiento, la creación y la administración de empresas, la innovación y la aplicación de las nuevas tecnologías como la inteligencia artificial en los procesos y administración de las empresas.
- Respeto a la diversidad y al derecho de las personas a recibir una educación de calidad que satisfaga las necesidades de aprendizaje y el enriquecimiento personal y profesional.

El Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) desarrollado por IGEMA tiene como objetivo garantizar estos estándares de excelencia en la calidad de la docencia tomando como referencia los criterios establecidos por la URV y los organismos externos competentes en materia de calidad. Más concretamente, el establecimiento del SIGC permite:

- Establecer un sistema de calidad interno garantizando su pleno conocimiento y aplicación por parte del equipo docente, personal de administración y servicios y alumnado.
- Establecer los mecanismos necesarios para garantizar que el equipo docente y el personal de administración y servicios desarrolla sus funciones en consonancia con los objetivos formativos y de calidad de IGEMA.
- Establecer los mecanismos que permitan reforzar la mejora continua de la calidad tanto de la oferta formativa de IGEMA como de sus servicios y recursos.
- Establecer los procedimientos que permitan realizar un seguimiento, análisis y evaluación de los resultados del sistema interno de garantía de la calidad, garantizando la mejora continua.
- Establecer los procedimientos que permitan recoger y gestionar posibles quejas, sugerencias y felicitaciones.

## 4.1. Alcance y exclusiones

El Sistema de la Garantía Interna de la Calidad de IGEMA comprende las actividades de todos los programas formativos oficiales, tanto de grado como de máster. Queda fuera del alcance de la certificación del SGIC la evaluación de los procesos relacionados con la gestión laboral del personal de administración y servicios.

## 4.2. Enfoque hacia los grupos de interés

Los grupos de interés se definen como el conjunto de colectivos, personas individuales o instituciones directamente relacionadas con el desarrollo y resultados de los programas formativos.

La inclusión de los grupos de interés en la definición e implementación de la oferta formativa es clave para IGEMA cuyo objetivo es vincular la enseñanza universitaria con el ecosistema empresarial contribuyendo a acercar la Universidad al mundo laboral y profesional. IGEMA promueve el emprendimiento como una estrategia para formar profesionales con conocimientos, habilidades y competencias transversales e interdisciplinarias que den respuesta a las necesidades del ecosistema empresarial y contribuyan a su dinamización y crecimiento y, en consecuencia, a la creación de empleo. IGEMA para conseguir estos objetivos implica actores del ámbito académico y profesional tanto en la definición como en la implementación de la oferta formativa.

En la definición de los procesos de calidad, IGEMA ha identificado los siguientes grupos de interés internos y externos:

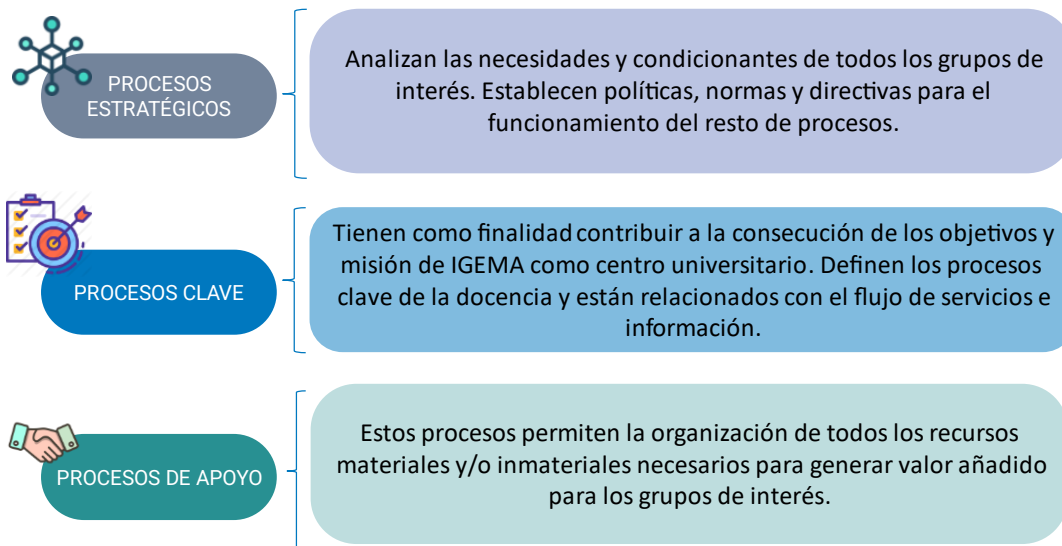
- Grupos de interés internos:
  - Estudiantado de IGEMA
  - Egresados y egresadas
  - Potenciales alumnos y alumnas
  - Equipo docente de IGEMA (PDI)
  - Personal de administración y servicios de IGEMA (PAS).
  
- Grupos de interés externos:
  - Los agentes sociales y económicos: empleadores/as, empresas colaboradoras, representantes de los sectores productivos, sindicatos, colegios profesionales e instituciones públicas.
  - La sociedad en general.

### 4.3. Enfoque basado en procesos

El SIGC descrito en este Manual de Calidad se ha definido a partir de la estructura organizativa de IGEMA, de su actividad relacionada con la programación e implementación de la oferta formativa oficial, así como del SIGC desarrollado por la URV y los “Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG)”

Como resultado, se han identificado varios ámbitos de actuación que han sido plasmados en el Mapa de Procesos del SIGC de IGEMA (*ver Apartado 4.3.1 de este Manual*). A partir de este mapa, se han definido y desarrollado el conjunto de procesos de calidad que se describen en este Manual, resumiendo sus principales características y la interrelación existente entre los diferentes procesos.

A nivel general, se han definido tres tipologías de procesos:

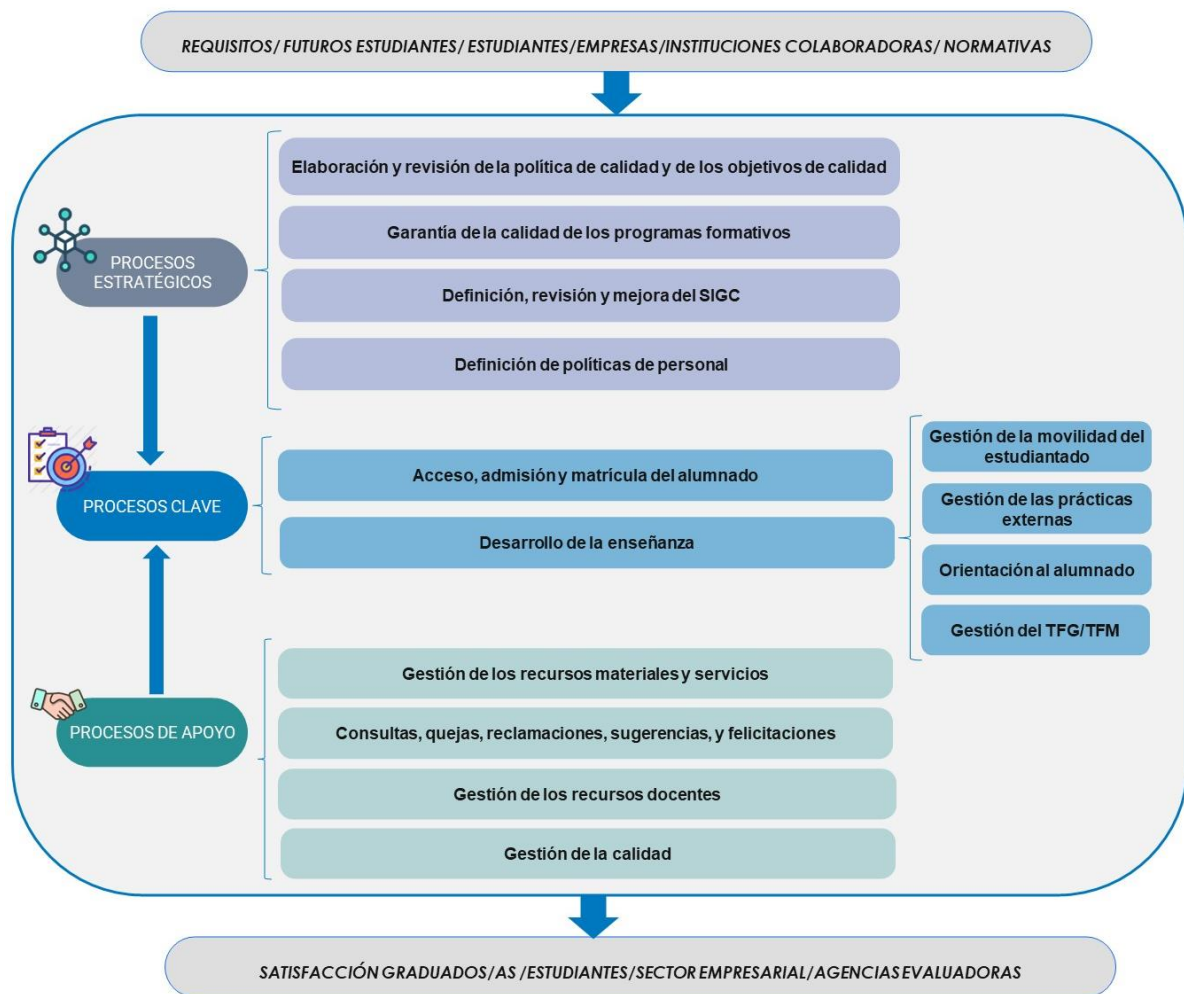


En base a esta estructura, se han realizado las siguientes actuaciones para la definición del SIGC:

- Identificar, para cada una de las tres tipologías, aquellos procesos que son relevantes para alcanzar los objetivos de calidad de IGEMA y que afectan, de forma directa o indirecta, la relación con los diferentes grupos de interés identificados en el apartado 4.2 de este Manual de Calidad.
- Establecer las fichas de los procesos con la secuencia de tareas, responsabilidades y decisiones relacionadas con cada proceso.
- Definir los criterios y la metodología de seguimiento y evaluación más adecuados para proceso.

- Garantizar el conocimiento del SIGC, por parte del PAS y del personal docente, a través de actuaciones internas de comunicación para fomentar su correcta aplicación y seguimiento por parte de toda la comunidad de IGEMA.
- Asegurar los recursos necesarios para velar por el completo cumplimiento, seguimiento, evaluación y mejora del SIGC.

#### 4.3.1. Mapa de procesos



## 4.4. Estructura documental

### 4.4.1. Documentación del SIGC

La documentación que forma parte del SIGC es la siguiente:

- La política y objetivos de calidad
- El manual de calidad
- Los procesos del SIGC
- Plantillas
- Otros documentos de origen externo como son las normativas
- Registros de cada proceso

Toda la documentación está disponible en la carpeta de CALIDAD del servidor de IGEMA, de acceso para el personal de administración y servicio involucrado en el SIGC.

La política y el Manual de Calidad son de acceso público en la página web de IGEMA en la sección de CALIDAD con la finalidad que los grupos de interés tengan acceso a información actualizada.

### 4.4.2. Control de los registros

Los registros son la evidencia objetiva de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos.

IGEMA realiza un seguimiento y control documental de estas evidencias. El registro se guarda en formato digital en la carpeta del servidor común CALIDAD y en formato papel en la carpeta EVIDENCIAS.

La carpeta común de CALIDAD disponible en el servidor permite almacenar y compartir información entre el personal de administración y servicios involucrados en las diferentes fases de planificación, despliegue, seguimiento y control del SIGC. La modificación de las carpetas y de su estructura es responsabilidad del o de la responsable del Gabinete de Programación y Calidad, así como del registro de la documentación en la carpeta. Cada 15 días se realiza una copia de seguridad completa del servidor para evitar la pérdida de documentación.

Ambas carpetas cuentan con un índice documental para facilitar la identificación de las evidencias de forma rápida, permitiendo el control de la documentación incluida en la carpeta (tanto digital como física). Asimismo, para cada uno de los registros se identifica en la ficha del proceso su ubicación exacta y si está publicada en la web o no, y si ha sido actualizada o modificada.

## 4.5. Compromiso con la calidad

La Fundación Formación y Futuro, de la que IGEMA forma parte, prioriza la definición e implementación del SIGC como un mecanismo para garantizar la excelencia en la calidad y la mejora continua de IGEMA.

Desde la Dirección General de IGEMA se recoge este compromiso y lo integra en la estrategia de actividad con la finalidad de afianzar el posicionamiento de IGEMA como un centro de referencia en Cataluña en el ámbito de la dirección y administración de empresas, desde la vertiente del emprendimiento y liderazgo, así como de la innovación y de la aplicación de la inteligencia artificial en el ecosistema empresarial.

Los compromisos de IGEMA, Centro de Estudios Universitarios en relación con el SIGC son:

- Establecer una política y un sistema integrado de calidad que permita consolidar la excelencia en la calidad de IGEMA como centro universitario adscrito a la URV.
- Promover el conocimiento de la política de calidad y el SIGC de IGEMA entre el personal docente y el personal de administración y servicios para garantizar su pleno cumplimiento.
- Fomentar la difusión de la política y objetivos de calidad de IGEMA entre el personal de administración y servicios para garantizar la plena alineación de sus actividades y actuaciones con dicha política y objetivos de calidad, así como involucrar al personal de IGEMA, de forma efectiva, en los procesos de definición e implementación del SIGC.
- Establecer un proceso de actuación que permita garantizar el establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación del SIGC, con la finalidad de contribuir a la mejora continua.
- Garantizar la transparencia informativa a través de la implementación de mecanismos orientados a reforzar la publicidad, facilitando información veraz, completa y actualizada de los programas formativos de IGEMA, actividades y resultados de los procesos de seguimiento y evaluación.

## 4.6. Planificación del SGIC

### 4.6.1. Política de calidad

IGEMA, Centro de Estudios Universitarios adscrito a la Universidad Rovira i Virgili, tiene como objetivo fundamental impartir las enseñanzas universitarias de grado y máster en el ámbito de gestión empresarial, márketing, comercio internacional, publicidad y relaciones públicas, así como grados y másteres en el ámbito técnico y tecnológico vinculado a nuevas tendencias del futuro del empleo como es el campo de la robótica, la tecnología y la inteligencia artificial.

IGEMA tiene como finalidad convertirse en un centro de referencia en la promoción del emprendimiento, el liderazgo y la innovación, así como en ofrecer una oferta académica de calidad para formar, desde una perspectiva transversal e interdisciplinaria, a profesionales competentes, comprometidos socialmente y capaces de adaptarse a un mundo en constante evolución.

Con el fin de alcanzar este objetivo, IGEMA ha definido una política de calidad que toma como referente la Política de Calidad de la Universidad Rovira i Virgili (URV)



La política de calidad resume la misión, visión, objetivos y compromisos generales de IGEMA y está disponible de forma pública en la página web de IGEMA en el siguiente enlace: <https://www.igema.net/igema/>. Asimismo, desde Dirección General y del Gabinete de Programación y Calidad se vela por garantizar el conocimiento de dicha política entre el personal docente y el personal de administración y servicios a través de actividades formativas y de comunicación interna.

#### 4.7. Comunicación

IGEMA reconoce la importancia de la comunicación para alcanzar los objetivos definidos en la Política de Calidad y en el convenio de adscripción con la URV.

IGEMA dispone de varios canales de comunicación online y offline con la finalidad de establecer un flujo de comunicación permanente con los grupos de interés, y adaptado a las necesidades de cada perfil. Asimismo, desde IGEMA se tiene en cuenta la perspectiva de género en las comunicaciones internas y externas, fomentando la diversidad y el uso de un lenguaje no discriminatorio ni sexista.

A través de estos canales, IGEMA facilita la siguiente tipología de información:

- Información sobre la oferta formativa de IGEMA incluido: el plan de estudios, el plan docente, la metodología docente, objetivos, salidas profesionales, profesorado, convalidación de ECTS, acceso y matrícula, becas y ayudas.
- Servicios: Plan de Acción tutorial, Bolsa de trabajo, talleres y seminarios, prácticas en empresas, movilidad Erasmus, etc.
- Objetivos, misión y valores de IGEMA, información sobre la adscripción de IGEMA a la URV, tour virtual a las instalaciones de IGEMA.
- Política de calidad y SIGC. Acceso a la Política y al Manual de Calidad de IGEMA y a los procesos del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, resultados del seguimiento y evaluación del SIGC.

#### Principales canales de comunicación

- **Página web:** [www.igema.net](http://www.igema.net)
- **Teléfono:** 934914112
- **Correo electrónico:** [info@igema.net](mailto:info@igema.net)
- **Correo postal:** Calle Sabino Arana, 42, 08028. Barcelona
- **Newsletter:** <https://www.igema.net/blog/>
- **Facebook:** <https://es-es.facebook.com/igemabusiness/>
- **Instagram:** <https://www.instagram.com/igemabusiness/?hl=es>
- **LinkedIn:** <https://es.linkedin.com/company/igemabusiness>

IGEMA también realiza las siguientes acciones orientadas a facilitar información entre los diferentes grupos de interés:

- **Material informativo.** IGEMA ha publicado varias revistas en formato digital e impreso cuyo objetivo es presentar los principios, valores y metodología formativa de IGEMA, así como la oferta formativa del centro. Este material es distribuido en escuelas, ferias y salones en las que participa IGEMA, entrevistas personalizadas con el alumnado, visitas a empresas e instituciones colaboradoras, así como en distintas plataformas en internet y medios de comunicación.
- **Presencia de IGEMA en Ferias y Salones** para difundir su oferta académica y orientar al estudiantado potencial, como por ejemplo el Saló de l'Ensenyament en Barcelona.
- **Impartición de seminarios en centros de enseñanza postobligatoria** basados en la orientación universitaria, el control de la ansiedad frente a tomar decisiones o el emprendimiento.
- **Entrevistas individualizadas** con el Director Académico con la finalidad de resolver dudas tanto de potenciales alumnos y alumnas como del alumnado actual, complementar la información disponible en la página web de IGEMA y/o facilitada por teléfono o correo electrónico.

Cabe destacar que el alumnado de IGEMA, tanto el actual como el potencial, también se beneficia de las acciones de información realizadas por la Universitat Rovira i Virgili a través de sus canales de comunicación, de acuerdo con lo establecido en el Convenio de Adscripción.

## 4.8. Gestión de los recursos

### 4.8.1. Recursos humanos

La Dirección General tiene como responsabilidad garantizar que el conjunto de personas que forman parte de IGEMA participen de forma activa en el proceso de definición e implementación de la política de calidad y del SICG, desarrollen sus funciones y actividades de acuerdo con los valores y principios de IGEMA y contribuyan a alcanzar los objetivos del centro dentro de su área de actividad y funciones.

El equipo profesional de IGEMA está formado por:

- **Personal docente e investigador (PDI).** El número de personal docente e investigador de IGEMA se establece teniendo en cuenta las previsiones de estudiantes que se matricularán cada año y del número de horas lectivas por curso académico. El número total del personal docente del centro no es inferior a un/a profesor/a por veinte y cinco estudiantes. El PDI se acoge el régimen jurídico establecido por el VI Convenio Colectivo Estatal de Personal de Centros Universitarios Privados.
- **Personal de administración y servicios (PAS).** El PAS de IGEMA se acoge al régimen jurídico establecido por el VI Convenio Colectivo Estatal de Personal de Centros Universitarios Privados y al Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Cataluña, en

función de la tipología de contratación establecida. El número de personal de administración y servicios se establece teniendo en cuenta el presupuesto anual de IGEMA, la previsión de estudiantes que se matricularán cada año y el conjunto de actividades planificadas. Este sistema permite contar con los recursos humanos necesarios para alcanzar, con la máxima eficiencia y calidad, los objetivos formativos y de calidad del centro.

#### 4.8.2. Formación

IGEMA, como centro adscrito a la URV, se beneficia del [Plan de Formación](#) establecido por la URV y dirigido a su personal. El objetivo del Plan de Formación es capacitar al personal e incrementar sus competencias genéricas y básica, así como reforzar la implicación del personal hacia la mejora continua y la calidad. El Plan de Formación es anual y se define en base a las necesidades de desarrollo de las funciones relacionadas con la calidad del servicio.

La gestión y seguimiento del acceso al Plan Formativo de la URV por parte del personal de IGEMA se gestiona desde Secretaría Académica.

#### 4.8.3. Ambiente de trabajo

Es responsabilidad de la Dirección General de IGEMA garantizar y favorecer un ambiente de trabajo que cumpla con los requerimientos normativos y legales relacionados con la prevención de riesgos laborales y la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.

La Dirección General de IGEMA está comprometida con el desarrollo de un equipo de personas formadas, motivadas y orientadas a alcanzar los objetivos formativos y de calidad del centro, contribuyendo a implementar los procesos de calidad y la normativa aplicable en IGEMA con criterio y rigor.

Desde Dirección General también se vela por garantizar que las instalaciones de IGEMA sean las adecuadas y se adapten tanto a la naturaleza de la actividad del centro como a las necesidades específicas del personal de administración y servicios, del equipo docente, así como del estudiantado. Finalmente, se llevan a cabo todas aquellas acciones necesarias para garantizar un correcto mantenimiento y renovación de todas las instalaciones y recursos materiales del centro.

#### 4.8.4. Gestión de recursos materiales (infraestructuras y servicios).

Es responsabilidad de la Dirección General del Centro velar por el correcto estado y funcionamiento de las instalaciones y de garantizar su pleno cumplimiento con la legislación vigente. También se encarga de la gestión y seguimiento de los servicios generales contratados

por IGEMA a terceros en base a las necesidades derivadas de las actividades y funciones del centro.

IGEMA tiene suscrito con varias empresas, en función de su ámbito de especialización, los siguientes servicios generales: limpieza de las aulas, despachos y otros espacios disponibles; mantenimiento del sistema eléctrico, de climatización y del sistema antincendios; mantenimiento, actualización y renovación del equipo y sistema informático.

La identificación y selección de dichas empresas se realiza de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos por IGEMA. Por parte de la Dirección General, se realiza un seguimiento periódico sobre la aplicación y ejecución de los citados contratos, a fin de garantizar el buen estado de conservación de las instalaciones y del correcto funcionamiento de estos servicios generales.

En caso de detectar anomalías en el correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos del centro, Dirección se encarga de contactar con la empresa correspondiente para subsanar, en el menor tiempo posible, las incidencias detectadas. En caso, que la empresa no disponga de los recursos materiales y/o humanos necesarios para la subsanación, se evalúan las diferentes opciones existentes, incluyendo la posibilidad de restringir el contrato con la empresa afectada procediendo a iniciar la contratación de otra empresa que permita garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones y/o equipos en el menor tiempo posible

#### 4.9. Desarrollo de la enseñanza

IGEMA desarrolla la oferta formativa juntamente con la URV de acuerdo con lo establecido en el Convenio de Adscripción y en los procesos de planificación y desarrollo de titulaciones, incluyendo las prácticas curriculares y extracurriculares, el programa de movilidad, el Trabajo de Fin de Grado/Máster y la orientación y acompañamiento al alumnado.

IGEMA cuenta con el personal y los mecanismos necesarios para revisar e informar sobre las regulaciones y acuerdos que afectan a los y a las estudiantes: reglamento, normativa, normas de uso de las instalaciones, calendario académico, horarios, etc.

#### 4.10. Seguimiento y mejora continua

IGEMA cuenta con los recursos y procesos necesarios para realizar un seguimiento y evaluación, de forma periódica, del desarrollo de la enseñanza y de su grado de cumplimiento con los objetivos formativos y de calidad de IGEMA, así como con los requisitos y compromisos derivados del Convenio de Adscripción con la URV y la normativa legal vigente.

De esta manera, IGEMA planifica e implementa de forma anual actividades de seguimiento y evaluación para asegurar la eficacia del SIGC y avanzar hacia la excelencia en la calidad a través de la mejora continua. Este sistema de seguimiento y evaluación incluye una serie de indicadores de cualitativos y cuantitativos, cuyos datos se recogen y evalúan de forma anual.

Adicionalmente, se recogen y evalúan los datos obtenidos a través de las encuestas de satisfacción dirigidas a los grupos de interés, garantizando su participación en el proceso de calidad y mejora continua de IGEMA. En el caso del alumnado, al final de cada semestre se realiza una encuesta de satisfacción tanto de las instalaciones, servicios de IGEMA como del plan de estudios, profesorado, prácticas externas, etc. Los resultados obtenidos se incluyen en la Memoria de Actividad que IGEMA elabora anualmente.

#### 4.11. Información pública y rendición de cuentas

IGEMA, Centro de Estudios Universitarios está comprometido con la información pública y la rendición de cuentas con la finalidad de facilitar información veraz, completa, actualizada y accesible. A través de este compromiso, IGEMA refuerza los principios de transparencia, igualdad, mérito y capacidad tanto en los procesos de acceso y admisión del estudiantado, del equipo docente y del personal de administración y servicios, como en la implementación de la oferta formativa y en la gestión del centro. IGEMA cuenta con varios canales informativos a través de los cuales se garantiza la información pública y la rendición de cuentas:

- **Página web.** IGEMA informa a través de su web [www.igema.net](http://www.igema.net), de la oferta formativa existente para cada curso académico. La web dispone de diferentes secciones específicas para cada uno de los programas formativos, facilitando información sobre el procedimiento de preinscripción, requisitos de acceso, admisión y matrícula. La web también incluye una sección de actualidad (Blog) con noticias, actividades y artículos de actualidad. Toda la información relacionada con el SIGC y sus resultados también está disponible en la página web. Adicionalmente, en la web está disponible un formulario que permite a los diferentes grupos de interés solicitar información sobre la oferta formativa y actividades de IGEMA, atender y gestionar quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Por su parte, la Universidad Rovira i Virgili informa también a través de su web de la oferta formativa ofrecida por IGEMA para cada curso académico y del procedimiento de preinscripción en línea y de los requisitos de acceso, admisión y matrícula a partir de la información facilitada por IGEMA.

- **Memoria de actividad.** La Memoria de Actividad recoge anualmente información sobre las actividades realizadas por IGEMA a lo largo del curso académico, los resultados del despliegue de la oferta formativa, los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción del alumnado, y los resultados del seguimiento y evaluación del SIGC. La memoria de actividad es aprobada por la Junta de Gobierno.
- **Documentación derivada del SIGC.** Toda la documentación derivada de la aplicación de la política de calidad y del SIGC son elaborados por los responsables de cada uno de los procesos, revisados por la persona responsable de programación y calidad y dirección general y presentados a la Junta de Gobierno de IGEMA para su aprobación final.

- **Participación en los órganos de gobierno y de representación.** Las personas que son miembros de estos órganos son informadas de las actividades de IGEMA, del despliegue de la oferta formativa y de los resultados obtenidos. Asimismo, pueden solicitar información detallada y adicional, así como aportar ideas y propuestas con la finalidad de garantizar la mejora continua y la participación de los grupos de interés en la definición y despliegue del SIGC.

## 5. MANUAL DE PROCESOS DEL SIGC

### 5.1. Listado de procesos

La siguiente table identifica el conjunto de procesos del SIGC de aplicabilidad en IGEMA:

PROCESOS ESTRATÉGICOS				
Ámbito	Nº de proceso	Nombre del proceso	Responsable	Estado del proceso
Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad	PR-IGEMA-01	Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad	Responsable Programación y Calidad Dirección General	Disponible
Garantía de la calidad de los programas formativos	PR-IGEMA-02	Planificación, programación, verificación, acreditación y publicación de titulaciones	Responsable Programación y Calidad Dirección General	Disponible
	PR-IGEMA-03	Seguimiento y mejora de las titulaciones	Dirección Académica Dirección General	Disponible
Definición, revisión y mejora del SIGC.	PR-IGEMA-04	Definición, revisión y mejora del SIGC	Comisión de Calidad	Disponible
Definición de políticas de personal	PR-IGEMA-05	Mantenimiento de plantillas y planificación docente	Dirección General	En elaboración
PROCESOS CLAVE				
Ámbito	Nº de proceso	Nombre del proceso	Responsable	
Acceso, admisión y matrícula del estudiantado	PR-IGEMA-06	Acceso, admisión y matrícula del estudiantado	Secretaría Académica	Disponible

Desarrollo de la enseñanza	PR-IGEMA-07	Desarrollo de la enseñanza	Dirección Académica	En elaboración
Gestión de la movilidad del estudiantado	PR-IGEMA-08	Gestión del estudiantado participante en programas de movilidad (entrantes y salientes)	Secretaría Académica	En elaboración
Gestión de las prácticas externas y orientación al estudiantado	PR-IGEMA-09	Gestión de las prácticas externas curriculares	Coordinador/a de prácticas externas	En elaboración
	PR-IGEMA-10	Gestión de la orientación académica y profesional al estudiantado	Dirección Académica	En elaboración
Gestión del TFG/TFM	PR-IGEMA-11	Gestión del trabajo de fin de grado/máster	Dirección Académica	TFG En elaboración TFM Previsión en el momento de implantación de la titulación
<b>PROCESOS DE APOYO</b>				
<b>Ámbito</b>	<b>Nº de proceso</b>	<b>Nombre del proceso</b>	<b>Responsable</b>	
Gestión de los recursos materiales y servicios	PR-IGEMA-12	Gestión de los recursos materiales y servicios	Secretaría Académica Dirección General	En elaboración
Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	PR-IGEMA-13	Gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones	Secretaría Académica Dirección General	En elaboración
Gestión de los recursos materiales y servicios	PR-IGEMA-14	Incidencias gestión integral del edificio	Secretaría Académica	En elaboración
	PR-IGEMA-15	Incidencias informáticas	Secretaría Académica	En elaboración
Gestión de la calidad	PR-IGEMA-16	Control documental y registros del SIGC	Responsable Programación y Calidad	En elaboración



Evaluación de satisfacción del alumnado	PR-IGEMA-17	Encuestas de satisfacción del alumnado	Secretaría Académica	En elaboración
Gestión de recursos docentes	PR-IGEMA-18	Gestión del carnet de la URV	Secretaría Académica	En elaboración
Gestión de los recursos docentes: vida laboral, contratos, facturas, evaluación, formación.	PR-IGEMA-19	Gestión de los recursos docentes	Secretaría Académica Dirección General	En elaboración

## 5.2. Fichas de procesos

En este apartado se presentan las fichas de los procesos del SIGC. La documentación de cada proceso está constituida por una ficha que contiene la información y descripción básica de los distintos aspectos y elementos del proceso, así como su diagrama de flujo.

La tipología de información contenida en cada ficha de proceso es la siguiente:

a. Codificación	Código del proceso
b. Nombre del proceso	Denominación completa del proceso
c. Tipología de proceso	Estratégico, Fundamental o de Apoyo
d. Objetivo	Objeto o finalidad con la que se ha definido el proceso
e. Descripción	Descripción del conjunto de actividades del proceso
f. Características del proceso	Entradas, Salidas, Usuarios, Propietario, Agentes implicados, agentes de interés
g. Compromisos de calidad	hitos de calidad que el Centro se comprometen a alcanzar como resultado de la aplicación del proceso
h. Indicadores	Indicadores de seguimiento para controlar el buen funcionamiento del proceso
i. Evidencias	Evidencias documentales (registros) para controlar el buen funcionamiento del proceso
j. Calendario	Periodo de desarrollo del proceso
k. Documentación de apoyo	Documentos que complementan al proceso y/o útiles para su establecimiento, seguimiento, revisión y mejora
l. Normativa	Legislación y normativa universitaria que aplica al proceso
m. Sistemas de información	Sistema de recogida, archivo y difusión de la información relevante sobre el proceso y sus resultados: aplicaciones informáticas, páginas web, etc