



**MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA  
INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)**

Ref: MGSGIQ

Rev. 1

Data: 2/07/08

Directriu/s del programa AUDIT associada/es:

Totes

**MANUAL DEL SISTEMA  
DE GARANTIA INTERNA  
DE QUALITAT (SGIQ)**

**UNIVERSITAT INTERNACIONAL DE CATALUNYA**

**Seu social i  
direcció postal**

**Universitat Internacional de Catalunya**

**Campus Barcelona**

**Immaculada, 22**

**08017 Barcelona**

**Document aprovat per la Junta de Govern de la  
Universitat Internacional de Catalunya en data de 7 de juliol de 2008**

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSIGQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **PRESENTACIÓ DEL MANUAL DE QUALITAT INSTITUCIONAL DE LA UIC**

D'acord al Conveni de col.laboració entre l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya i la Universitat Internacional de Catalunya en el marc del Programa de reconeixement de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) de la formació universitària (programa AUDIT), de data 24 d'abril de 2009, la Junta de la Govern de la UIC exposa el seu compromís formal en participar en la convocatòria 2009. A la vegada, mostra una acceptació total del model general de SIGQ de la UIC, avaluat favorablement en la convocatòria 2007 per a la Facultat de Ciències Econòmiques i Socials, i per això AQU Catalunya realitzarà una exportació d'aquesta avaluació positiva als centres que participen en l'esmentada convocatòria.

Aquest Manual és igual al presentat a la convocatòria 2007, per això es manté la mateixa revisió (núm.1) i data (2/07/08). S'han realitzat, però, aquests canvis no significatius:

- a) L'apartat corresponent a la Presentació del Manual s'ha adequat a la convocatòria 2009.
- b) La referència del present document es canvia de Ref: MGSIGQ-FCES a Ref: MGSIGQ i el peu de pàgina s'identifica amb *Edició Institucional* enlloc d'*Edició Facultat de Ciències Econòmiques i Socials*.
- c) L'abast del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) substitueix el text:

L'abast del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) que es descriu a continuació és la Facultat de Ciències Econòmiques i Socials, i engloba les titulacions oficials del mateix segons es descriu a a la taula general *TG-UIC-001 Taula de Centres i títols oficials adscrits al SGIQ*.

per

L'abast del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) engloba els centres de la UIC i les titulacions oficials que s'hi imparteixen d'acord a la taula general *TG-UIC-001 Taula de Centres i títols oficials adscrits al SGIQ*.

- d) En la resta de documentació del sistema, excepte a la TG-UIC-001 Taula de Centres i títols oficials adscrits al SGIQ, es mantenen els números i dates de revisió, tot i eliminar el nom i/o les sigles corresponents a Facultat de Ciències Econòmiques i Socials (FCES).

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSIGQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

## **MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT**

### **Presentació del Centre**

- 1. Presentació del SGIQ**
- 2. Abast del SGIQ**
- 3. Organigrama del Centre**
- 4. Membres participants en el disseny del SGIQ**
- 5. Mapa de processos del SGIQ. Indicadors**
- 6. Estructura del sistema documental del SGIQ**
- 7. SGIQ: Sistema de Garantia Interna de Qualitat**

#### **7.1. Directrius del programa Audit**

#### **7.2. Directriu 1.0: Política i Objectius de Qualitat**

- 7.2.1. Definició de grups d'interès
- 7.2.2. Política i objectius de Qualitat de la UIC
- 7.2.3. Objectius de Qualitat del Centre
- 7.2.4. Responsables del SGIQ del Centre
  - 7.2.4.1. Responsables del SGIQ
  - 7.2.4.2. Control i seguiment de la gestió del SGIQ
  - 7.2.4.3. Matriu RACI d'assignació de responsabilitats

#### **7.3. Directriu 1.1: Garantia de Qualitat dels plans d'estudis**

- 7.3.1. Comissió de Qualitat del Centre
- 7.3.2. Disseny, aprovació i implantació dels plans d'estudi
- 7.3.3. Revisió i avaluació del desenvolupament de l'ensenyament i dels plans d'estudis. Millora de la qualitat de l'ensenyament. Informe Anual del Pla d'Estudis.
- 7.3.4. Arxiu documental del desenvolupament de l'ensenyament i dels plans d'estudis (Arxiu Documental del Pla d'Estudis).
- 7.3.5. Criteris per a la suspensió d'un títol

#### **7.4. Directriu 1.2: Orientació dels ensenyaments a l'estudiant**

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
	Directriu/s del programa AUDIT associada/es:	

## **Directriu 1.2: Orientació dels ensenyaments a l'estudiant (cont.)**

### **7.4.1 Definició de perfils d'ingrés i egrés, admissió i matriculació dels estudiants**


- 7.4.1.1 Servei d'Informació i Admissions. Informe d'Admissió i Matriculació
- 7.4.1.2 Definició de perfils d'ingrés i egrés
- 7.4.1.3 Proves d'admissió. Criteris d'admissió i matriculació
- 7.4.1.4 Mecanismes d'informació previs a l'admissió / matriculació. Informe d'activitats d'informació i promoció.
- 7.4.1.5 Transferència i reconeixement de crèdits ECTS

### **7.4.2 Recolzament i orientació a l'estudiant. Orientació professional. Sistemes d'al·legacions, reclamacions i suggeriments**

- 7.4.2.1 Vicerektorat de Comunitat Universitària. Informe Anual de Comunitat Universitària
- 7.4.2.2. Protocol d'acollida a la UIC i al Centre
- 7.4.2.3 Qüestions derivades de l'existència de necessitats educatives especials
- 7.4.2.4 Atenció personalitzada: Professor d'assignatura i Assessor personal
- 7.4.2.5 Normatives i directrius que afecten als estudiants
- 7.4.2.6 Gestió de les al·legacions, les reclamacions i els suggeriments dels estudiants
- 7.4.2.7 Gestió de les al·legacions, les reclamacions i els suggeriments dels grups d'interès diferent als estudiants.

### **7.4.3 Desenvolupament i implantació de l'ensenyament i dels plans d'estudis**

- 7.4.3.1 Metodologia d'ensenyament i avaluació de l'aprenentatge
- 7.4.3.2 Gestió de la Mobilitat dels estudiants
- 7.4.3.3 Gestió de les Pràctiques externes

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **7.5. Directriu 1.3: Garantia i millora de la qualitat del PDI**

- 7.5.1. Política sobre la gestió del PDI.
- 7.5.2. Selecció i accés del PDI
- 7.5.3. Avaluació, promoció i reconeixement del PDI
- 7.5.4. Formació del PDI
- 7.5.5. Seguiment, revisió i millora de la gestió de la Qualitat en relació al PDI.

### **7.6. Directriu 1.4: Gestió dels recursos materials i serveis i de la qualitat del PAS**

- 7.6.1. Gestió dels serveis i recursos materials
- 7.6.2. Política sobre la gestió del PAS

### **7.7. Directriu 1.5: Anàlisi i ús dels resultats de la formació**

- 7.7.1. Anàlisi dels resultats d'aprenentatge
- 7.7.2. Anàlisi de la satisfacció dels diferents grups d'interès (estudiants, PDI, PAS)
- 7.7.3. Anàlisi de la inserció laboral i de satisfacció dels graduats amb la formació rebuda
- 7.7.4. Definició i implantació de plans de millora

### **7.8. Directriu 1.6: Publicació d'informació sobre les titulacions**

- 7.8.1. Gestió de la informació pública
- 7.8.2. Informació per a la rendició de comptes als grups d'interès

## **8. ANNEXES**

Annex A: Organigrama del Centre

Annex B: Funcions i responsabilitats dels òrgans de la UIC

Annex C: Mapa de processos

Annex D: Matriu RACI d'Activitats relacionades amb el SGIQ

Annex E: Diagrames de flux



## MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

Ref: MGSGIQ

Rev. 1

Data: 2/07/08

Directriu/s del programa AUDIT associada/es:

Totes

# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

- 1.Presentació del SGIQ**
- 2.Abast del SGIQ**
- 3.Organigrama del Centre**
- 4.Membres participants en el disseny del SGIQ**
- 5.Mapa de processos del SGIQ. Indicadors**
- 6.Estructura del sistema documental del SGIQ**
- 7.SGIQ: Sistema de Garantia interna de Qualitat**

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

## **1.PRESENTACIÓ DEL SGIQ**

La Universitat Internacional de Catalunya començava oficialment les seves activitats acadèmiques l'octubre de 1997. La Llei Orgànica 11/1983 de Reforma Universitària (LRU), juntament amb la Llei 26/1984 del Parlament de Catalunya, va oferir el marc jurídic adequat per promoure una universitat amb capacitat per atorgar títols oficials i la Fundació Familiar Catalana va prendre la responsabilitat d'elaborar el projecte acadèmic. Des de llavors, la UIC desenvolupa la seva activitat docent en els seus Centres propis que imparteixen titulacions, entre d'altres, dins de l'àmbit de Ciències de la Salut, Humanitats, Dret, Educació, Arquitectura, Comunicació i Econòmiques.

Arribat el 2008, la UIC empen amb il·lusió el nou repte d'integració dins de *l'Espai Europeu d'Educació Superior* (EEES) amb l'adaptació i/o renovació de les titulacions existents fins a la data als requisits legals del *Real Decret 1393/2007 de 29 d'octubre* seguint les orientacions del programa *Verifica*, gestionant el procés d'avaluació docent conforme a allò descrit en el programa *Docentia* i finalment establint voluntàriament als Centres un Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) segons les directrius de l'ENQA i les recomanacions del programa *Audit*, en el que s'han incorporat també els requisits de garantia de qualitat descrits a l'annex del *Real Decret 1393/2007*.

L'elaboració dels tres programes guia anomenats anteriorment, *Verifica*, *Docentia* i *Audit*, i la documentació que els desenvolupa han estat liderats per l'ANECA, l'*Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación* en col·laboració amb diverses agències de qualitat autonòmiques.

La formalització d'aquest Manual ve a donar compliment a la fase de disseny del SGIQ descrita en el programa *Audit*. Una vegada avaluat el disseny, i després de la seva implantació, el sistema serà certificat si rep una valoració positiva en l'avaluació de la implantació.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSIGQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

## **2. ABAST DEL SGIQ**

L'abast del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) engloba els centres de la UIC i les titulacions oficials que s'hi imparteixen d'acord a la taula general *TG-UIC-001 Taula de Centres i títols oficials adscrits al SGIQ*.

## **3. ORGANIGRAMA DEL CENTRE**

L'organigrama de l'organització del Centre i la seva relació amb l'organigrama general de la UIC es descriu en l'annex A d'aquest Manual. La Comissió Executiva de la Junta de Govern (d'ara en endavant Junta de Govern), per delegació del Patronat Universitari Universitari i del Plenari de la Junta de Govern, lidera la implantació dels sistemes de qualitat en el Centres de la UIC, recaient la responsabilitat en la gestió del SGIQ del Centre en la Junta Directiva de Centre (d'ara en endavant Junta de Centre) que compta amb el suport de la Comissió de Qualitat, com es descriurà més endavant, per a la gestió del SGIQ.

Les funcions i responsabilitats dels principals òrgans de govern de la UIC i dels serveis de la UIC amb major grau d'incidència en la garantia de qualitat es recullen en l'annex B d'aquest Manual. En aquest annex, en alguns casos s'indica la referència a la normativa on estan descrites les funcions generals dels òrgans del Centre (Junta de Centre) i de la UIC (Patronat Universitari Universitari, Plenari de la Junta de Govern, Comissió Executiva de la Junta de Govern, Rector, Gerent, Secretari General, Consell Acadèmic i Social), en altres casos, s'indica l'apartat d'aquest manual on trobar una explicació referent a les funcions i responsabilitats dels òrgans del Centre en matèria de Qualitat (Junta de Centre, Comissió de Qualitat) i de la UIC (Servei d'Informació i Admissions, Vicerectorat de Comunitat Universitària que engloba el Servei d'Estudiants, el Servei d'Orientació Acadèmica i Professional i el Servei d'Inclusió). Finalment, s'especifiquen les funcions de la Comissió del PDI i del Vicerectorat de Recerca. També es descriuen àmpliament les funcions del Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i Professorat (VOAP) i del Servei d'Innovació i Qualitat Educativa (SIQE) per la seva implicació en el procés d'adaptació a l'Espai Europeu



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

d'Educació Superior (EEES), procés del que deriva la necessitat d'implantar un Sistema de Garantia Interna de Qualitat.

#### **4. MEMBRES PARTICIPANTS EN EL DISSENY DEL SGIQ**

El SGIQ ha estat dissenyat per la Junta de Centre amb el lideratge, per delegació de la Junta de Govern, del Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i Professorat (VOAP) i el suport del Servei d'Innovació i Qualitat Educativa (SIQE). A la vegada, ha estat valuosa la col.laboració d'un consultor extern expert en el món universitari i habituat a l'assessorament en matèria d'organització.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

## **5. MAPA DE PROCESSOS DEL SGIQ. INDICADORS**

El mapa de processos del SGIQ es recull en l'Annex C d'aquest Manual.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **Definició de processos**

En la fase de disseny del SGIQ s'han identificat els processos més rellevants per a la gestió del sistema, classificant-los en processos estratègics, de suport i relacionats amb l'estudiant. La interacció entre els processos es descriu al mapa de processos de l'annex C.

#### Processos Estratègics:

Proporcionen directrius i indicacions o resultats de com orientar la resta de processos per a que assolixin els objectius marcats per les polítiques de la UIC.

#### Processos de Suport:

No estan lligats directament amb l'alumne però són necessaris per a que els processos relacionats amb l'estudiant tinguin el correcte desenvolupament.

#### Processos relacionats amb l'estudiant:

Estan directament lligats amb l'estudiant i són la base per a gestionar el pas de l'estudiant per la universitat, assegurant el seu aprenentatge i l'adquisició de competències, la seva orientació i recolzament i la seva satisfacció amb la institució i els programes formatius.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **Avaluació dels processos. Indicadors**

La Junta de Centre garanteix que es mesuren, analitzen i utilitzen els resultats de la gestió del SGIQ per a la presa de decisions i la millora contínua de la qualitat de l'ensenyament establint i aprovant el sistema d'indicadors del Centre que defineix, com a mínim per als processos directament relacionats amb l'estudiant, els ratios que en mesuren la seva bondat i permeten l'avaluació del sistema.

El sistema d'indicadors establert serà suportat per un sistema informàtic que permetrà explotar les dades de forma agregada i detallada, detectant les variacions de tendències, obtenint uns resultats coherents, consistents i comparables entre diversos períodes de temps. Els resultats dels indicadors constituïran eines i font d'informació per al seguiment, revisió, millora contínua i rendició de comptes del SGIQ.

El Centre compta amb el suport tècnic i metodològic del SIQE i els recursos del Servei d'Informàtica de la UIC per a sistematitzar la informació i el càlcul dels indicadors de manera que siguin accessibles d'una forma àgil i fiable, a través del programa informàtic de gestió de la universitat, com a mínim, per a la Junta de Centre, la Comissió de Qualitat i els responsables de facilitar informes de gestió a l'esmentada Comissió.

Els resultats dels indicadors arribaran als grups d'interès una vegada analitzats i validats per la Comissió de Qualitat a través d'extractes de l'*Informe Anual del Pla d'estudis* que elaborarà l'esmentada Comissió per a cada titulació del Centre.

Els indicadors relacionats amb el SGIQ del Centre i les seves titulacions, així com els de la UIC que hi tenen relació, estan resumits en la taula general *TG-UIC-006 Taula d'indicadors del SGIQ*, a l'hora que es relacionen amb cadascuna de les directrius del programa *Audit*. El Centre establirà i revisarà periòdicament els seus objectius per a cada indicador. A més a més

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
	Directriu/s del programa AUDIT associada/es:	

per a cada indicador es definirà la fórmula de càlcul, les unitats de mesura, la freqüència de la presa de dades i el seu responsable, i la freqüència de seguiment i del seu responsable.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

## **6. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DOCUMENTAL DEL SIGC**

El SGIQ es basa en aquest Manual, on a nivell general es descriuen les actuacions que durà a terme el Centre per al desenvolupament de les directrius del programa *Audit*. Per especificar i detallar les actuacions, el Manual del SGIQ es desplegarà en un sistema documental compost per:

- Manual del SGIQ
- Procediments Generals: procediments comuns a tots els Centre de la UIC.
- Procediments Específics: descriuran activats específiques del Centre
- Taules Generals: recolliran informació comú a tots els Centre de la UIC
- Taules Específiques: recolliran informació específica del Centre
- Documents annexs
- Evidències o registres

La documentació generada per el Centre o el SIQE, es definirà pel seu títol, revisió e i data de revisió i tindrà una codificació definida segons es descriu:

MGSGIQ:	Manual del SGIQ
PG:	Procediment General
PE :	Procediments Específics de Centre
TG:	Taula general
TE:	Taula específica de Centre
DAG:	Document adjunt general
DAE:	Document adjunt específic
DF:	Diagrama de flux

S'identificarà si és un document general de la UIC indicant les sigles després de la codificació del document i si és un document específic s'indican sigles identificatives del Centre.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

Consideracions especials en la identificació de la documentació:

1.La normativa generada per Secretaria General, Junta de Govern o Patronat, plenaris o juntes executives) donada la seva formalitat es descriurà per el nom, i la data d'aprovació.

2.Les evidències i registres donada la seva natura tan diferent no seguiran una codificació definida.

3.La relació de documentació del sistema, recollint el seu títol, la seva codificació, la data de la seva última revisió i l'estat en què es troba (esborrany, en vigor, en revisió, en adaptació EEES ) es recull a la taula general *TG- UIC-002 Taula de documentació del SGIQ*.

4.La relació d'evidències o registres del sistema i el responsable de la seva custòdia , es recollirà a la taula general *TG-UIC-003 Taula d'evidències i registres*. El temps mínim per a la seva conservació serà de 6 anys.

La gestió documental del SGIQ la realitzarà la Secretaria del Centre, amb la col.laboració i assessorament del Servei d'Innovació i Qualitat Educativa (SIQE) que regularà la documentació general d'ús comú en tots els centres.

El detall de la documentació del SGIQ que serà pública, així com el canal de publicació i els grups d'interès que hi tindran accés, es defineix a la taula general *TG-UIC-005 Gestió de la Informació Pública*.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

## **7. SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT**

### **7.1 DIRECTRIUS DEL PROGRAMA AUDIT**

La descripció del SGIQ s'ha estructurat seguint les directrius del programa *Audit* que a la vegada deriven dels principis de l'ENQA per a la integració a l'EEES:

Directriu 1.0: Política i Objectius de Qualitat

Directriu 1.1: Garantia de Qualitat dels plans d'estudis

Directriu 1.2: Orientació dels ensenyaments a l'estudiant

Directriu 1.3: Garantia i millora de la qualitat del PDI

Directriu 1.4: Gestió dels recursos materials i serveis i de la qualitat del PAS

Directriu 1.5: Anàlisi i ús dels resultats de la formació

Directriu 1.6: Publicació d'informació sobre les titulacions

A continuació es despleguen a per a cada directriu els principals elements que la configuren i es descriu el disseny de la seva adaptació al Centre sota l'abast del SGIQ.





## MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

Ref: MGSGIQ

Rev. 1

Data: 2/07/08

Directriu/s del programa AUDIT associada/es:

Totes

# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

## 7.2 DIRECTRIU 1.0: POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT

- 7.2.1. Definició de grups d'interès
- 7.2.2. Política i objectius de Qualitat de la UIC
- 7.2.3 Objectius de Qualitat del Centre
- 7.2.4 Responsables del SGIQ del Centre.  
Control i seguiment de la gestió.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSQIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

## **7.2 DIRECTRIU 1.0: POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT**

### **7.2.1 Definició de grups d'interès**

Es considera grup d'interès tota aquella persona, grup o institució que té interès en la Universitat Internacional de Catalunya, en els ensenyaments que s'hi imparteixen i/o en els resultats obtinguts. La UIC ha identificat els següents grups d'interès:

#### Patronat Universitari Universitari:

Representa a la propietat de la Universitat Internacional de Catalunya.

#### Estudiants:


Aquest grup d'interès mereix especial atenció donat que són els estudiants qui demostren la seva confiança triant les institucions universitàries que els hi garanteixin una millor qualitat de l'ensenyament, orientada per les directrius del l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES), i que afavoreixin la seva mobilitat i internacionalització a l'hora que satisfan les seves necessitats i expectatives respecte a les titulacions triades, en forma de resultats d'aprenentatge i adquisició de competències que amplii les seves possibilitats d'empleabilitat.

#### PDI, PAS:

Aquests col·lectius també mostren necessitats i expectatives respecte als sistemes de garantia interna de qualitat en la mesura que són responsables del desenvolupament de l'ensenyament, l'orientació dels estudiants i de les tasques auxiliars per a portar a terme els plans d'estudis.

#### Empleadors:

En la mesura que són els responsables de l'oferta laboral i de la selecció de graduats, és imprescindible la seva visió de l'entorn laboral i social per a plantejar objectius de qualitat per als programes formatius.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
	Directriu/s del programa AUDIT associada/es:	

Consell Acadèmic i Social :

Representen la societat receptora dels professionals, graduats sota un sistema de garantia interna de qualitat conforme a les directrius de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES), dels que n'esperen resultats, actuacions i demostració de les competències generals i específiques de la titulació en el seu exercici professional i en la seva actuació en la societat.

**7.2.2 Política i objectius de Qualitat de la UIC**

La Junta de Govern, per delegació del Patronat Universitari, és la responsable de la definició i aprovació de la Política de Qualitat de la UIC així com de la designació dels departaments responsables de la seva difusió pública per escrit.

La Política de Qualitat és un reflexe de les necessitats i expectatives del grups d'interès a l'hora que és fidel a l'Ideari de la UIC i defineix les directrius d'actuació dels Centres en matèria de qualitat docent i d'ensenyament, sent també el marc per a l'establiment dels objectius de qualitat i la implantació de sistemes de garantia interna de qualitat propis dels Centres.

La difusió pública de la Política i Objectius de Qualitat de la UIC de forma que sigui accessible per a tots els grups d'interès és responsabilitat de Secretaria General, qui gestonarà la seva publicació, com a mínim, a través dels canals indicats a la taula general *TG-UIC-005 Gestió de la Informació Pública*.

La Política de Qualitat de la UIC, inclosos els objectius de qualitat explícits en ella, serà revisada anualment, entre els mesos de maig i setembre, per la Junta de Govern per a assegurar la seva vigència i adequació a la institució. Per a realitzar la revisió la Junta de Govern comptarà, entre d'altres amb el seguiment i anàlisi de l'ensenyament i dels plans d'estudis detallats en els *Informes Anuals dels Plans d'estudis*, elaborats per les Comissions de Qualitat dels Centres- on hi participen els grups d'interès-, dels Plans de de Millora elaborats per les

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

Juntes de Centre, els resultats de les avaluacions docents i els resultats de la satisfacció dels estudiants, PDI i PAS. Quedarà constància de la revisió realitzada en l'acta de la Junta de Govern, no essent necessari un canvi d'edició o de data de la Política de Qualitat en cas de no ser modificada.

Durant el primer trimestre de curs, Secretaria General gestionarà la rendició de comptes a tots els grups d'interès mitjançant la publicació d'un informe de gestió sobre el desplegament de la Política de Qualitat i el compliment d'objectius de la UIC, com a mínim, a través dels canals indicats a la taula general *TG-UIC-004 Gestió de la rendició de comptes*.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **7.2.3 Objectius de Qualitat del Centre**

La Junta de Centre establirà i aprovarà a principi de cada curs acadèmic els Objectius de Qualitat del Centre que consideri oportuns per a desplegar les premises de la Política i Objectius de Qualitat de la UIC.

El compliment dels Objectius de Qualitat de cada curs seran revisats i analitzats per la Comissió de Qualitat, com a mínim al finalitzar el curs, deixant constància en els *Informes Anuals dels Plans d'Estudis* del Centre i, a partir dels resultats obtinguts en aquest anàlisi, la Junta de Centre establirà els Objectius i les accions de millora del nou curs acadèmic.

La difusió pública dels Objectius de Qualitat del Centre, de forma que sigui accessible per a tots els grups d'interès, és responsabilitat de la Secretaria Acadèmica del Centre. La publicació es farà, com a mínim, a través dels canals indicats a la taula general *TG-UIC-005 Gestió de la Informació Pública*.

Durant el primer trimestre del curs acadèmic, la Junta de Centre gestionarà la rendició de comptes sobre el compliment durant el curs anterior dels Objectius de Qualitat del Centre a tots els grups d'interès mitjançant la publicació d'un extracte dels informes de gestió elaborats per la Comissió de Qualitat, *Informes Anuals dels Plans d'Estudis*, com a mínim, a través dels canals indicats a la taula general *TG-UIC-004 Gestió de la rendició de comptes*.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
	Directriu/s del programa AUDIT associada/es:	

#### **7.2.4. Responsables del Sistema de Gestió Interna de la Qualitat del Centre**

##### **7.2.4.1 Responsables del SGIQ**

La Junta de Centre, com a òrgan de direcció i govern de la facultat per delegació de la Junta de Govern, és la responsable del disseny, la implantació, el desenvolupament, el seguiment i la millora continuada del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat del Centre (SGIQ), que estableix les directrius per al desplegament de la Política de Qualitat de la UIC, l'assoliment dels Objectius de Qualitat de la UIC i del Centre; i defineix l'organització i gestió del processos que condueixen al desenvolupament dels plans d'estudis que comporten l'obtenció dels títols de caràcter oficial.

La composició i tasques generals de la Junta de Centre es descriuen i regulen en les *Normes d'Organització de la UIC*.

Com a responsable del SGIQ, la Junta de Centre, amb el recolzament tècnic i metodològic de l'equip del Servei d'Innovació i Qualitat Educativa (SIQE), potencia i lidera, entre d'altres, les següents activitats:

- a) L'establiment i aprovació, desplegament, revisió i millora dels Objectius de Qualitat del Centre.
- b) El disseny, la planificació i el desenvolupament dels plans d'estudis sota el seu abast, els seus objectius i les seves competències associades.
- c) El seguiment, revisió, avaluació i millora dels plans d'estudis sota el seu abast, els seus objectius i les seves competències associades mitjançant la constitució i el funcionament d'una Comissió de Qualitat del Centre.
- d) El desplegament i implantació del sistema documental que defineix els mecanismes i procediments a seguir per assegurar la gestió eficaç dels processos descrits per al desenvolupament dels ensenyaments i l'assoliment dels objectius.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGS IQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

- e) La implicació dels diferents responsables acadèmics, als quals es facilitarà la informació i la formació suficient perquè promoguin i implantin millores que estiguin a l'abast de la seva òrbita de responsabilitat.
- f) El promoure, d'una banda i en col.laboració amb el VOAP, les mesures adequades per incidir en la millora de la qualitat docent a través de la implantació del procediment descrit en el Manual d'Avaluació docent de la UIC (elaborat d'acord amb el programa DOCENTIA) i d'una altra banda, i en col.laboració amb el Vicerectorat de Recerca, promoure les mesures adients per a incentivar la recerca entre el professorat.
- g) L'organització, coordinació i desenvolupament de la docència i la investigació pròpies.

#### **7.2.4.2 Control i seguiment de la gestió del SGIQ**

Una vegada implantat el SGIQ al Centre, la Junta del Centre planificarà un seguiment periòdic del seu funcionament, com a mínim cada dos anys i entre quatre i dos mesos abans d'una avaluació externa. Es programaran revisions que permetin l'avaluació i seguiment del SGIQ a través de la documentació del sistema i de les evidències documentals generades pel Centre amb la finalitat de comprovar el grau real de compliment de l'establert en el disseny del sistema. D'aquesta avaluació i de les accions que se'n derivin, en quedarà registre documental.

D'altra banda, una vegada el sistema del Centre hagi estat certificat, també serà revisat periòdicament per alguna Agència Externa de Qualitat de reconegut prestigi, per assegurar una visió totalment imparcial i aliena a la UIC i dotar al sistema de total transparència i credibilitat. Després de cada auditoria externa, la Junta de Centre, informará dels resultats obtinguts, així com de les mesures correctives a emprendre per a resoldre les possibles desviacions detectades, a la Junta de Govern.

En cas de detectar-se desviacions en el funcionament del sistema respecte al que es descriu a la documentació, independentment de com s'hagin detectat (per algun membre implicat en el sistema, pel SIQE o bé per una Agència de Qualitat Externa en les avaluacions periòdiques del

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

sistema) es resoldran seguint aquest procediment: la Junta de Centre, sempre comptant amb l'assessorament del SIQE, n'investigarà les causes, proposarà les accions necessàries per a la seva resolució amb responsables i terminis d'execució i en farà un seguiment fins que les desviacions es considerin subsanades.

**7.2.4.3 Matriu RACI d'assignació de responsabilitats**

Per a facilitar la comprensió i gestió del SGIQ, es recull a l'Annex D d'aquest Manual una matriu RACI d'assignació de responsabilitats on es relacionen les principals activitats descrites en el disseny del SGIQ del Centre amb els encarregats de realitzar-les, els responsables de la seva aprovació, així com les àrees que han de ser consultades a l'hora de realitzar-les i les que han de ser informades del seu progrès i resultats.





## MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

Ref: MGSGIQ

Rev. 1

Data: 2/07/08

Directriu/s del programa AUDIT associada/es:

Totes

# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

### **7.3 DIRECTRIU 1.1: GARANTIA DE QUALITAT DELS PLANS D'ESTUDI**

- 7.3.1 Comissió de Qualitat del Centre
- 7.3.2 Disseny, aprovació i implantació dels plans d'estudi
- 7.3.3 Revisió i avaluació del desenvolupament de l'ensenyament i dels plans d'estudis
- 7.3.4 Arxiu documental del desenvolupament de l'ensenyament i dels plans d'Estudi
- 7.3.5 Criteris per a la suspensió d'un títol

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **7.3 DIRECTRIU 1.1: GARANTIA DE QUALITAT DELS PLANS D'ESTUDI**

#### **7.3.1 Comissió de Qualitat del Centre**

La Junta del Centre constituirà, amb l'aprovació de la Junta de Govern, la Comissió de Qualitat que té, fonamentalment, la funció de seguir, revisar i avaluar el desenvolupament dels plans d'estudis impartits al Centre, dels seus objectius i de les competències associades a les titulacions. En funció dels resultats obtinguts, proposa a la Junta de Centre millores d'aquests plans, fa un seguiment de la implantació d'aquestes millores i n'avalua els resultats obtinguts.

La Comissió de Qualitat quedarà constituïda com a mínim per :

- Dos membres de la Junta de Centre, un d'ells serà el Secretari Acadèmic i l'altre serà el Degà o bé, en representació seva, un Vicedegà .
- Els responsables acadèmics de les titulacions del Centre.
- Un representant dels professors del Centre.
- Un representant dels estudiants del Centre.
- Un empleador i/o un membre del Consell Acadèmic i Social (que pot ser a la vegada empleador) que, en ambdós casos, hauran de ser afins a les titulacions del Centre.

Amb aquesta representació s'impliquen en el seguiment, revisió, avaluació i millora dels plans d'estudis els diferents grups d'interès: Patronat Universitari (representat pel Degà), alumnes, PDI, PAS (representat pel Secretari Acadèmic), empleadors i Consell Acadèmic i Social.

La Comissió de Qualitat es constituirà a principi de curs quedant permanentment oberta i és renovarà tàcitament cada principi de curs en cas de no existir alegacions en contra. La presidència de la Comissió recaurà en el Degà (o Director) i la secretaria en el Secretari Acadèmic. Les decisions es prendran seguint un mecanisme de majoria qualificada.

Un cop constituïda, realitzarà les funcions especificades en l'apartat 7.3.3 *Revisió i desenvolupament de l'ensenyament [...]*, sempre tenint present que el Secretari ha de convocar

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

com a mínim dues reunions per curs, una després del primer semestre (març-abril) de la que s'aixecarà acta per deixar constància de les actuacions realitzades i dels acords i decisions preses per a cada titulació, i una altra al finalitzar el segons semestre (juliol) de la que se'n derivaran els *Informes Anuals dels Plans d'estudis*. La periodicitat de les reunions pot variar segons els acords de la pròpia Comissió o bé a instància de la Junta de Centre.

Per dur a terme la seva funció, la Comissió compta amb el suport tècnic i el recolzament metodològic del Servei d'Innovació i Qualitat Educativa (SIQE) de la Universitat, servei que vetlla per que estigui sistematitzada la informació rellevant de cada pla d'estudis i la documentació i els procediments necessaris.

### **7.3.2 Disseny, aprovació i implantació dels plans d'estudis**

#### Disseny d'un Pla d'Estudis o reforma d'un Pla d'Estudis existent

El disseny d'un Pla d'Estudis queda recollit en la *Memòria del Pla d'Estudis* i es farà d'acord a les premises de l'Espai Europeu d'Educació Superior, a les lleis orgàniques vigents, i als reials decrets, ordres ministerials i acords que les desenvolupen, que estableixen el marc normatiu específic per a l'ordenació i verificació dels ensenyaments universitaris.

En la citada normativa, així com en els documents d'ajuda elaborats per l'agència nacional, ANECA, es recullen, a més a més del contingut de la Memòria del Pla d'Estudis, les directrius i condicions i el procediment de verificació i acreditació que han de superar els plans d'estudis abans de ser inscrits en el *Registro de Universidades, Centros y Títulos* així com les condicions generals per a la notificació de modificacions substancials.

La Junta de Centre és qui aprova el primer disseny d'un nou pla d'estudis o reforma d'un pla d'estudis existent, en funció dels seus propis criteris de Junta i, un cop implantat el SGIQ,

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

també en funció de les propostes de la Comissió de Qualitat, on es troben representats els grups d'interès definits anteriorment.

El responsable o equip encarregat del disseny d'un nou pla d'estudis o de la reforma d'un pla existent serà designat per la Junta de Centre segons el títol a desenvolupar i en funció de la formació i experiència del personal disponible per a realitzar la tasca. Per a planificar i desenvolupar el disseny tindrà a la seva disposició la col.laboració i recolzament acadèmic i metodològic de la Comissió de Qualitat del Centre, del Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i Professorat (VOAP) i del Servei d'Innovació i Qualitat Educativa (SIQE), a part de poder sol.licitar la col.laboració dels consultors interns i externs que consideri oportuns.

#### Aprovació d'un pla d'estudis

Elaborada la *Memòria del Pla d'Estudis* per part del responsable designat, i abans de l'aprovació final per part de la Junta de Centre, serà revisada pel SIQE, qui farà les recomanacions de millora o aclariment que consideri oportunes. La Junta de Centre decidirà en última instància sobre la modificació de la Memòria per solventar les desviacions detectades per el SIQE i l'aplicació de les seves recomanacions.

Una vegada aprovada la Memòria del Pla d'Estudis per la Junta de Centre, es proposarà a la Junta de Govern per a la seva aprovació, i aquesta elevarà, la proposta al Patronat Universitari per a la seva aprovació definitiva.

Una vegada aprovada pel Patronat Universitari s'iniciaran els tràmits legals per a obtenir l'acreditació oficial del títol per part del Consejo de Universidades -acreditació que haurà de ser sotmesa a un procés d'avaluació periòdic com estableix la legislació vigent- i l'autorització per part de la Generalitat de Catalunya.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
	Directriu/s del programa AUDIT associada/es:	

### Implantació d'un pla d'estudis

Un cop obtingudes l'autorització i l'acreditació del títol, la Junta de Centre gestionarà la planificació i implantació del Pla d'Estudis i designarà el responsable acadèmic necessari per a garantir el seu desenvolupament i per a gestionar l'estructura de coordinació docent, que segons la titulació, pot incloure responsables o coordinadors de curs, mòdul, matèria o assignatura. El procès de desenvolupament i implantació d'un pla d'estudis s'amplia en l'apartat 7.4.3 del present Manual.

El diagrama de flux del procediment descrit es pot consultar a l'Annex D: *Diagrama de flux del Procediment de Disseny o reforma d'un pla d'estudis*.

### **7.3.3 Revisió i avaluació del desenvolupament de l'ensenyament i dels plans d'estudis.**

#### **Millora de la qualitat de l'ensenyament. Informe Anual del Pla d'estudis.**

En les reunions periòdiques de la Comissió de Qualitat es revisen i avaluen els objectius de qualitat del Centre, el desenvolupament de l'ensenyament i dels plans d'estudis impartits al Centre, així com dels seus objectius i de les competències associades a les titulacions en funció de la informació recopilada sobre els següents aspectes referents a les titulacions del Centre:

- a) Definició d'objectius formatius, planificació i desenvolupament de l'ensenyament (metodologies d'ensenyament, mecanismes de coordinació,...)
- b) L'adequació dels perfils d'ingrès recomanat i egrès, criteris d'admissió en funció de les dades recollides en l'*Informe d'Admissió i Matriculació*.
- c) Els resultats de l'avaluació de l'aprenentatge dels alumnes de cada titulació recollits en l'informe de gestió *Informe d'Avaluació d'Aprenentatge i Metodologies d'ensenyament* segons es descriu a l'apartat 7.4.3.1.
- d) Els resultats de la gestió de la mobilitat recollits en l'informe de gestió *Informe de mobilitat del Centre*.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

- e) Els resultats de la gestió de les pràctiques externes recollits en l'informe de gestió *Informe sobre les pràctiques externes*.
- f) Els resultats de l'avaluació del PDI, és a dir la qualitat de la docència, avaluada segons el Manual d'Avaluació Docent de la UIC, elaborat d'acord amb el programa DOCENTIA i aprovat per AQU Catalunya.
- g) Els resultats de l'anàlisi de la satisfacció dels alumnes, del PAS, del PDI, empleadors .
- h) Els resultats de l'anàlisi de la satisfacció dels graduats amb la formació rebuda.
- i) Els resultats de l'anàlisi de la inserció laboral.
- j) Els resultats dels indicadors del SGIQ, incloses les taxes de rendiment dels plans d'estudis, recollits a la taula denominada *TG-UIC-006 Taula d'indicadors del SGIQ*
- k) Dades sobre el manteniment, l'actualització i la renovació de l'oferta formativa, evolució dels plans d'estudis a l'àmbit nacional i internacional i evolució del mercat laboral. Aquestes dades podran ser aportades, entre d'altres membres de la Comissió, per el degà/director qui participa en trobades amb membres, tant de l'àmbit nacional i com internacional, d'altres universitats, amb representants de col.legis professionals, reunions del Plenari de la Junta de Govern, etc, on s'analitza l'evolució i actualització dels plans d'estudis universitaris.
- l) La gestió de les accions d'orientació a l'estudiant, recollides en l'*Informe Anual de la Comunitat Universitaria*, que inclourà aspectes sobre les activitats del Servei d'Estudiants, Servei d'Orientació Acadèmica i Professional (SOAP), Servei d'Inclusió Universitaria.
- m) L'activitat d'assessorament a l'estudiant recollida en l'Informe d'Assessorament Personal.
- n) La gestió dels suggeriments, de les reclamacions i de les al.legacions.
- o) La gestió de recursos materials
- p) La gestió dels serveis
- q) Política, gestió i pla de formació del personal PDI i PAS.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **Informe Anual del Pla d'estudis (per titulació)**

A part de les actes de reunió, en finalitzar el curs acadèmic, la Comissió de Qualitat remetrà a la Junta de Centre un informe de gestió per a cadascun dels plans d'estudis del Centre, serà l'*Informe Anual del Pla d'Estudis*. Aquest document contindrà la informació necessària per a retre comptes als grups d'interès sobre la qualitat de l'ensenyament segons es detalla a la directriu 1.5 del present Manual, en la mesura que s'analitzaran i avaluaran tots els aspectes relacionats anteriorment (punts "a-q" d'aquest apartat).

Aquest informe de gestió per titulació haurà d'incloure una avaluació del desenvolupament i els resultats dels plans d'estudis i un detall de les propostes de millora identificades així com el seguiment de les accions de millora corresponents a revisions anteriors, si n'hi ha. L'orientació de les millores del sistema que s'espera que proposi la Comissió de Qualitat es descriu a l'apartat 7.7 *Directriu 1.5 Anàlisi i ús dels resultats de la formació*.

L'Informe Anual de cada pla d'estudis s'entregarà per a la seva revisió a la Junta de Centre, organisme encarregat de l'aprovació, denegació o modificació de les propostes de millora identificades per la Comissió de Qualitat i per tant de definir un Pla de Millora així com l'assignació de recursos, responsables i terminis. Per tant, queda així definida la millora del procés de gestió del desenvolupament de l'ensenyament i dels plans d'estudi.

La Junta de Centre comunicarà per escrit a tots els membres de la Comissió les accions de millora que ha decidit emprendre en funció de la seva viabilitat i recursos assignats per la Junta de Govern, detallant com a mínim responsables i terminis d'execució.

Durant el primer trimestre del curs acadèmic, la Junta de Centre gestionarà la rendició de comptes sobre la qualitat dels ensenyaments de la titulació als grups d'interès identificats a la

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

taula *TG-UIC-004 Gestió de la rendició de comptes* mitjançant la publicació d'un extracte de l'*Informe Anual del Pla d'Estudis*, com a mínim, a través dels canals indicats a l'esmentada taula general.

El diagrama de flux del procediment descrit es pot consultar a l'Annex D: *Diagrama de flux del Procediment de Gestió del desenvolupament de l'ensenyament i del pla d'estudis*.



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

#### **7.3.4 Arxiu documental del desenvolupament de l'ensenyament i dels plans d'estudi. (Arxiu Documental del Pla d'Estudis).**

La Memòria del Pla d'Estudis, les actes de la Comissió de Qualitat, els Informes Anuals del Pla d'Estudis i els Plans de Millora configuren la documentació bàsica relacionada amb el desenvolupament de l'ensenyament i d'un pla d'estudis. Aquesta documentació quedarà recollida en l'Arxiu Documental del Pla d'Estudis que gestionarà el Secretari Acadèmic del Centre amb el suport tècnic del SIQE, i que servirà a la Junta de Centre, a la Comissió de Qualitat i als responsables acadèmics per garantir-ne la qualitat i promoure millores en el seu desenvolupament -

#### **7.3.5 Criteris per a la suspensió d'un títol**

La Junta de Govern pot proposar al Patronat Universitari la suspensió temporal de l'accès a primer curs o definitiva d'un títol sota criteris de sostenibilitat econòmica, sent el Patronat Universitari qui té la decisió última sobre la continuïtat o no del títol.

En tots aquests casos de suspensió, la Junta de Govern garantirà, durant el període establert en el marc legal, l'adequat desenvolupament efectiu dels ensenyaments que hagin iniciat els seus estudiants fins a la seva finalització.



## MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

Ref: MGSGIQ

Rev. 1

Data: 2/07/08

Directriu/s del programa AUDIT associada/es:

Totes

# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

## **7.4 DIRECTRIU 1.2: ORIENTACIÓ DELS ENSENYAMENTS A L'ESTUDIANT**

### **7.4.1 Definició de perfils d'ingrès i egrès, admissió i matriculació dels estudiants**

- 7.4.1.1 Informe d'Admissió i Matriculació
- 7.4.1.2 Definició de perfils d'ingrès i egrès
- 7.4.1.3 Proves d'admissió. Criteris d'admissió i matriculació
- 7.4.1.4 Mecanismes d'informació previs a l'admissió / matriculació
- 7.4.1.5 Transferència i reconeixement de crèdits ECTS


### **7.4.2 Recolzament i orientació a l'estudiant. Orientació professional**

#### **Sistemes d'al.legacions, reclamacions i suggeriments**

- 7.4.2.1 Vicerektorat de Comunitat Universitària. Informe Anual de Comunitat Universitària
- 7.4.2.2 Protocol d'acollida a la UIC i al Centre
- 7.4.2.3 Qüestions derivades de l'existència de necessitats educatives especials
- 7.4.2.4 Atenció personalitzada: Professor d'assignatura i Assessor personal
- 7.4.2.5 Normatives i directrius que afecten als estudiants
- 7.4.2.6 Gestió de les al.legacions, les reclamacions i els suggeriments dels estudiants
- 7.4.2.7 Gestió de les al.legacions, les reclamacions i els suggeriments dels grups d'interès diferent als estudiants.

### **7.4.3 Desenvolupament i implantació de l'ensenyament i dels Plans d'Estudi**

- 7.4.3.1 Metodologia d'ensenyament i avaluació de l'aprenentatge
- 7.4.3.2 Gestió de la Mobilitat dels estudiants
- 7.4.3.3 Gestió de les Pràctiques externes

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSQIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

## **7.4 DIRECTRIU 1.2: ORIENTACIÓ DELS ENSENYAMENTS A L'ESTUDIANT**

### **7.4.1 Definició dels perfils d'ingrès i d'egrès. Admissió i matriculació dels estudiants**

Les Mèmories dels Plans d'Estudis del Centre i en general dels plans d'estudis de la UIC, verificades pel Consejo de Universidades, descriuen, entre altres aspectes, les vies i requisits generals d'accès als títols, el perfil d'egrès, el perfil d'ingrès recomanat i les habilitats recomanades per accedir-hi, així com les proves d'accès especials, per tal que es tinguin presents a l'hora de fer la selecció i admissió dels estudiants.

#### **7.4.1.1 Servei d'Informació i Admissions. Informe d'Admissió i Matriculació**

La UIC disposa del Servei d'Informació i Admissions (SIA), depenent jeràrquicament de Direcció de Comunicació i funcionalment de Gerència, que té com a principals objectius:

- facilitar informació i orientació als estudiants interessats a cursar els seus estudis a la Universitat Internacional de Catalunya, tant de cursos de grau com de postgrau.
- organitzar les accions d'activitats d'informació i promoció de la universitat.
- gestionar el procés d'admissió de nous alumnes a les diferents titulacions.

Una vegada finalitzat el període d'admissió i matriculació, el SIA elaborarà *l'Informe d'Admissió i Matriculació* on, per a cada titulació, la Junta de Centre trobarà la informació necessària per a la revisió del contingut de les proves específiques, dels valors de ponderació i dels criteris d'admissió. La Comissió de Qualitat, per la seva part, n'entourà les dades necessàries per a la revisió de l'adequació dels perfils d'ingrès. Així, l'informe especificarà entre d'altres:

- resultats dels indicadors de matrícula.
- nota dels estudis pre-universitaris dels estudiants admesos.
- resultats de les proves d'admissió generals i específiques.
- seguiment i revisió de les accions d'informació prèvies a la admissió/matriculació.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

#### **7.4.1.2 Definició del perfils d'ingrès i d'egrès**

El perfil d'ingrès recomanat per accedir a una titulació del Centre i el perfil d'egrès del graduat es troben descrits a la Memòria del Pla d'Estudis de la titulació i es defineixen durant el procés de disseny o reforma d'un Pla d'Estudis descrit a l'apartat 7.3.2 del present Manual. Segons es descriu en l'esmentat apartat, han estat, per tant, aprovats amb el conjunt de la Memòria per la Junta de Centre, la Junta de Govern i el Patronat Universitari Universitari. Tant el perfil d'ingrès recomanat com el perfil d'egrès necessàriament han d'estar en consonància amb les premisses de l'Ideari, del Pla Estratègic i de la Política de Qualitat de la UIC.

Durant el procés de disseny o reforma d'un pla d'estudis, el perfil d'ingrès recomanat es establert pel responsable del disseny del Pla d'Estudis i el responsable del Servei d'Informació i Admissions (SIA) en funció de les característiques de la titulació, de l'anàlisi de la informació recollida sobre de les necessitats del mercat i de l'evolució dels perfils en altres universitats utilitzant la consulta a empleadors, col.legis professionals i estudiants de nou ingrès (reunions focus grup).

El seguiment i revisió de la definició dels perfils d'ingrès recomant de les titulacions del Centre la realitzarà la Comissió de Qualitat en funció de les dades de *l'Informe d'Admissió i Matriculació* que elaborarà el SIA després de cada període d'Admissió i Matriculació.

El perfil d'egrès queda definit a la Memòria del Pla d'Estudis mitjançant la definició dels objectius de la titulació i el desplegament de les competències que ha d'adquirir d'egressat. La responsabilitat de la seva definició recau sobre la persona o equip designat per la Junta de Centre per al disseny del Pla d'Estudis.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

El seguiment i revisió de la definició dels perfils d'egrès de les titulacions del Centre la realitzarà la Comissió de Qualitat en funció de l'anàlisi de les dades sobre la titulació que es descriuen a l'apartat 7.3.3 *Revisió i desenvolupament de l'ensenyament [...]*.

La Comissió de Qualitat, mitjançant *l'Informe Anual del Pla d'Estudis* proposarà a la Junta de Centre les accions de millora en la definició dels perfils d'ingrés recomanat i egrès que consideri oportunes.

#### **7.4.1.3 Proves d'admissió. Criteris d'admissió i matriculació**

Abans del mes de gener, el responsable del SIA definirà i gestionarà la publicació de la planificació de proves d'admissió al web de la UIC, així com les parts de que consten les esmentades proves i els criteris de matriculació.

Abans de l'inici del període de proves d'admissió el SIA definirà el contingut de les proves generals i aprovarà amb la Junta de Centre i per a cada titulació els següents aspectes, tenint en compte *l'Informe d'Admissió i Matriculació* del període anterior i el pla de millores derivat de les propostes realitzades en *l'Informe Anual del Pla d'estudis per part de la Comissió de Qualitat* respecte a l'adequació del perfil d'ingrés recomanat i el criteri d'admissió:

- a) -el contingut de les proves específiques, si procedeix segons el descrit a la Memòria del Pla d'Estudis, i els responsables de la seva correcció.
- b) -el valors de ponderació tant de les proves generals com de les específiques
- c) -el criteri d'admissió

La correcció de les proves generals correrà a càrrec del SIA i la de les específiques segons el que s'hagi acordat amb la Junta de Centre. L'avaluació final de les proves es farà en funció de les ponderacions establertes per a cada convocatòria.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

Un cop avaluats els candidats, i escoltada la Junta de Centre, el SIA elaborarà una proposta d'estudiants admesos, no admesos i en llista d'espera. Serà necessària l'aprovació de la llista, com a mínim, per part del Rector, del Gerent i del Secretari General abans de fer la comunicació oficial del resultat de les proves d'admissió al candidat. El Rector resoldrà qualsevol reclamació al·legació que sigui presentada en relació a la resolució del procés selectiu.

La concessió de l'admissió no comporta el dret de matrícula, atès que aquest dret va vinculat a la completa acreditació dels títols acadèmics exigits per a l'ingrés en la titulació sol·licitada.

Com a criteri de matriculació s'estableix que els candidats admesos disposaran d'un temps determinat per a formalitzar la reserva de plaça fent efectiu un tant per cent determinat de l'import total del curs. En cas contrari, la seva plaça s'atorgarà a algun dels candidats que restin en llista d'espera.

Un cop s'hagi efectuat el pagament de la reserva, la UIC es compromet a mantenir la plaça sense que pugui ésser ocupada per cap altra persona i a retornar íntegrament l'import de la reserva a aquells aspirants que, a la convocatòria de juny, no compleixin els requisits legals de caràcter acadèmic d'accés a la Universitat. Per tant, la matriculació per als alumnes de nova incorporació es farà efectiva a partir del mes de juny, i també durant el mes de setembre un cop lliurats els resultats de les PAU.

El criteri de matriculació serà revisat pel SIA després de cada període de matriculació per a garantir la seva adequació a la institució.

#### **7.4.1.4 Mecanismes d'informació previs a l'admissió / matriculació. Informe d'activitats d'informació i promoció.**

El Servei d'Informació i Admissions (SIA) té com a objectiu facilitar informació i orientació als estudiants interessats a cursar els seus estudis a la Universitat Internacional de Catalunya,

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
	Directriu/s del programa AUDIT associada/es:	

així com gestionar el procés d'admissió de nous alumnes a les diferents titulacions. La Secretaria del Centre derivarà les sol·licituds d'informació prèvies a l'admissió/matriculació a aquest Servei de la UIC.

Durant el curs, des del SIA, es gestionen, dissenyen, planifiquen i desenvolupen nombroses activitats per donar a conèixer l'oferta acadèmica de la universitat i tots els aspectes relatius a l'admissió de nous alumnes. El SIA potencia les relacions amb els diferents centres educatius que imparteixen estudis amb accés a les titulacions universitàries de la UIC, tant nacionals com internacionals, i informa de les activitats d'orientació universitària que posa a l'abast dels seus alumnes i les seves famílies.

Entre altres activitats, destaquen les següents: *Ser universitari per un dia, Xerrades d'Orientació universitària al centre d'estudis, Concurs preuniversitari, Xerrades d'informació a les famílies, Campanyes de difusió en mitjans de comunicació, Campanyes de difusió a través d'Internet, Difusió en fires de formació nacionals i internacionals, Difusió internacional.*

Aquestes activitats consisteixen en:

- Ser universitari per un dia. Es tracta d'una activitat que pretén acostar el futur estudiant a la realitat de la universitat, aprofundir en el contingut de la formació i el pla d'estudis i fer una pràctica experimental. Es planifiquen entre 10 i 15 accions d'octubre a març.
- Orientació universitària al centre d'estudis. Es tracta d'una xerrada d'orientació al mateix centre d'estudis on s'introdueix els alumnes al món universitari i se'ls informa sobre titulacions que poden estudiar a la UIC. Es planifiquen entre 60 i 70 accions d'octubre a abril.
- Informació a les famílies. Es tracta de sessions informatives en les quals s'informa, s'orienta i s'aproxima els estudiants i els seus familiars i amics al món universitari.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
	Directriu/s del programa AUDIT associada/es:	

Primer es fa una xerrada general sobre la universitat i després un professor de cada titulació ofereix una xerrada específica i una visita a les instal·lacions. Es planifiquen entre 8 i 12 accions de gener a juny.

- Concurs preuniversitari. El concurs es convoca durant el primer trimestre de l'any i consisteix en el lliurament del treball d'investigació realitzat pels alumnes de 2n de batxillerat, que l'han de defensar davant d'un tribunal universitari. Es pretén introduir l'alumne en l'ambient universitari i en el desenvolupament de competències necessàries per als seus estudis universitaris.
- Difusió als mitjans. Durant el curs, especialment de gener a maig, es duu a terme una comunicació activa en diferents mitjans de comunicació (premsa, revistes, transport públic, tanques, Internet, etc.) adreçada a estudiants, famílies, alumnes UIC i societat en general. Es tracta de donar a conèixer aquesta universitat, la seva oferta acadèmica, les dates de les sessions informatives i les dates de les proves d'admissió.
- Difusió a través d'Internet. La pàgina web de la UIC és un dels mitjans de difusió més importants, i està adreçada a tots els grups d'interès. Es disposa de tota la informació necessària sobre la institució i l'oferta acadèmica. A més, la UIC realitza activitats de difusió a través de portals de formació a Internet i en cercadors generalistes.
- Difusió en fires de formació. La UIC participa en diverses fires tant nacionals com internacionals per difondre la seva oferta docent. Destaca, per la seva importància, la participació amb un estand junt amb la resta d'universitats catalanes a la principal fira d'ensenyament de Barcelona, els salons Estudia i Futura (març-abril), i a nivell nacional el saló Aula (març-abril).



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSIGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

- Difusió internacional. Com indica el nom de la universitat, la internacionalitat és un aspecte molt important per a la UIC. Una mostra n'és l'aposta decidida per donar a conèixer la seva oferta docent a escala internacional, tant a través de l'establiment de relacions amb centres de diversos països com a través de la presència en fires internacionals (per exemple a les fires de París, Mèxic i Montpel·lier) i la difusió a través d'Internet.

El SIA farà un seguiment de la repercussió de les activitats en els indicadors de matrícula, així com un seguiment de la satisfacció dels participants, possibles alumnes i famílies, que hi assisteixen. La mesura de la satisfacció es farà a través de breus qüestionaris al finalitzar l'activitat o bé mitjançant reunions focus grup amb alumnes de primer curs en funció, per exemple, de la seva titulació, procedència o via d'accès. D'altra banda, al formulari de sol·licitud d'admissió es preguntarà als candidats sobre com han conegut l'oferta formativa de la UIC i com i perquè s'han interessat en cursar estudis en aquesta universitat.

De la revisió dels resultats de les activitats realitzades durant el curs i el compliment dels objectius previstos, el SIA planificarà les activitats per al curs següent establint la seva temporalització i presentarà a la Direcció de Comunicació les propostes de millora que consideri oportunes, així com un seguiment de les accions anteriorment realitzades en aquest sentit.

En cas que la Direcció de Comunicació cregui necessària la posada en marxa d'una proposta de millora i no disposi dels recursos i mitjans necessaris per a fer-ho, elevarà la proposta a la Junta de Govern per a la seva discussió, valoració i aprovació.

El SIA deixarà constància del seguiment i revisió de les activitats, així com de les accions de millora aprovades en l'informe de gestió *Informe d'activitats d'informació i promoció*.



**MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA  
INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)**

Ref: MGSGIQ

Rev. 1

Data: 2/07/08

Directriu/s del programa AUDIT associada/es:

Totes

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

#### **7.4.1.5 Transferència i reconeixement de crèdits ECTS**

La Junta de Govern, a proposta de Secretaria General, nomenarà anualment una Comissió encarregada de resoldre les sol·licituds de reconeixement que presentin els alumnes, el funcionament i composició de la qual es descriu a la *Normativa de Gestió Acadèmica*.

Aquesta Comissió decidirà el reconeixement dels crèdits de les matèries cursades per l'estudiant en alguna titulació oficial, sempre que existeixi adequació entre les competències i els coneixements associats a les matèries cursades i als previstos en el Pla d'Estudis al que es pretèn accedir o bé tinguin caràcter transversal.

Atenent a la legislació vigent en aquest moment respecte a la transferència i reconeixement de crèdits ECTS, la Comissió haurà de respectar les següents normes bàsiques:

- a) als alumnes que acreditin tenir estudis universitaris iniciats i que hagin obtingut crèdits en un ensenyament oficial que pertanyi a la mateixa branca de coneixement de la titulació a la qual accedeixen, se'ls reconeixeran els crèdits de matèries de formació bàsica vinculades a la branca de coneixements cursats i superats.
- b) es reconeixeran igualment els crèdits obtinguts en aquelles altres matèries de formació bàsica que pertanyin a la branca de coneixement del títol al que es pretèn accedir.

En tot cas, la Comissió haurà de procedir d'acord amb els requisits de la legislació vigent en cada moment.

D'altra banda, la Junta de Govern establirà el nombre de crèdits a reconèixer per activitat universitària, cultural, esportiva, de representació estudiantil, solidària i de cooperació organitzada per el Servei d'estudiants o per altres entitats amb conveni amb la universitat.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

Finalment, es transferiran també a l'expedient de l'alumne i es reflectiran al suplement europeu al títol els crèdits que acreditati haver cursat amb anterioritat en ensenyaments oficials que no hagin conduït a l'obtenció d'un títol oficial.

#### **7.4.2 Recolzament i orientació a l'estudiant. Orientació professional. Sistema d'allegacions, reclamacions i suggeriments.**

Per a donar recolzament i orientació a l'estudiant una vegada matriculat, el Centre compta d'una banda, amb els recursos que ofereixen el Servei d'estudiants, el Servei d' Inclusion Universitària i el Servei d'Orientació Acadèmica i Professional i, d'una altra banda amb la tasca personalitzada que realitzen l'assessor personal assignat a cada alumne del Centre i el professor de cadascuna de les assignatures impartides en el Centre.

##### **7.4.2.1 Vicerektorat de Comunitat Universitària. Informe Anual de Comunitat Universitària**

El Vicerektorat de Comunitat Universitària i, per delegació el Director de Comunitat Universitària, és el màxim responsable de la gestió del Servei d'estudiants, el Servei d' Inclusion Universitària i el Servei d'Orientació Acadèmica. Aquests són serveis transversals comuns a tota la UIC que gestionen, dissenyen i desenvolupen les accions de recolzament i orientació a l'estudiant UIC una vegada matriculat, incloent les accions d'orientació professional. Comptem amb la Direcció de Comunicació per a preparar i difondre els materials de suport.

##### **1. Servei d'Estudiants**

El Servei d'Estudiants de la UIC s'encarrega de la informació, l'assessorament i la gestió dels tràmits i qüestions extraacadèmiques dels alumnes en els seus anys universitaris així com de gestionar les beques i ajudes econòmiques a aquelles persones que ho sol·licitin.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

Un dels seus objectius és el d'afavorir les relacions entre els mateixos alumnes i amb la universitat, potenciant diversos actes culturals, esportius i socials, amb la voluntat d'oferir una gran varietat d'activitats i prestacions que facin més enriquidor i útil el seu pas per aquesta universitat. El Servei d'Estudiants és també el principal òrgan encarregat de la recepció i gestió de reclamacions i suggeriments, segons es descriu més endavan en el present Manual.

Aquest servei compta amb la col.laboració i implicació dels estudiants, a través de la seva representació en el Consell d'Estudiants, per a dissenyar, desenvolupar i difondre les activitats organitzades per la universitat i pel Centre, així com per dinamitzar la vida universitària recollint totes les idees, suggeriments, propostes, iniciatives i preocupacions que els estudiants de la UIC tinguin i vulguin desenvolupar.

El Consell d'Estudiants és un òrgan col·legiat compost pels representants de cada Centre de la UIC nomenats d'entre els delegats de curs que han estat escollits mitjançant una votació democràtica dels estudiants. Es regeix pels *Estatuts del Consell d'Estudiants* i té el dret d'elevat a la Junta de Govern, a través del Servei d'Estudiants, propostes i recomanacions.

## 2. Servei d'Orientació Acadèmica i Professional (SOAP)

El Centre compta amb el Servei d'Orientació Acadèmica i Professional de la UIC que té a més a més d'oferir assessorament d'orientació professional, les funcions de formar els alumnes del darrer curs en tècniques d'inserció laboral i donar informació actualitzada, mitjançant la intranet, de gestió de currículums, ofertes de treball públic i privat, borsa de treball existent, etc.

## 3. Servei d'Inclusió Universitària,

Té com a principal objectiu l'estudi de les adaptacions curriculars i l'acompanyament de l'alumne amb discapacitat durant la durada dels estudis, segons es detalla a l'apartat 7.4.2.3 *Qüestions derivades de l'existència de necessitats educatives especial*, del present Manual.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### Informe Anual de Comunitat Universitària

Les eines bàsiques de les que disposen els serveis descrits anteriorment per a obtenir la informació necessària per a conèixer i valorar les necessitats d'orientació dels estudiants són:

a) Enquestes de satisfacció: el Servei d'Estudiants mesura anualment, durant la segona meitat del curs, la satisfacció dels usuaris d'aquests serveis mitjançant els següents canals:

-alumnes de primer curs: enquesta de satisfacció orientada a detectar necessitats i millores en el procès d'informació prèvia d'acollida a la universitat.

-alumnes d'últim curs: enquesta de satisfacció orientada a detectar necessitats i millores en els sistemes d'orientació professional, així com en els serveis generals de la universitat.

-alumnes usuaris del Servei d'Inclusió Universitària: entrevista personal per a detectar millores en el servei.

b) El SOAP farà un seguiment de la repercusió de les activitats realitzades en els indicadors del procès d'orientació acadèmica i professional, així com un seguiment de la satisfacció dels alumnes que hi participen mitjançant breus qüestionaris al finalitzar l'activitat

c) Reclamacions i suggeriments segons es descriu a l'apartat 7.4.2.6.

Semestralment el Director de Comunitat Universitària analitzarà les reclamacions i suggeriments i n'informarà a la Comissió de Qualitat del Centre. A final de curs, el Director de Comunitat Universitària recollirà en l'informe de gestió *Informe Anual de Comunitat Universitària* i per a cada titulació, els resultats i anàlisi de les enquestes de satisfacció esmentades anteriorment, el seguiment i revisió de les activitats d'orientació dels tres serveis sota la seva responsabilitat, i el seguiment i revisió de les reclamacions i els suggeriments

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSQIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

rebut. Mitjançant aquest informe de gestió, el Director de Comunitat Universitària proposarà al Vicerector de Comunitat Universitària les accions de millora que es considerin oportunes per a una millora contínua del procés d'orientació i recolzament a l'estudiant, tenint també en compte els possibles suggeriments presentats pels estudiants a través del Consell d'estudiants.

La Comisió de Qualitat farà un anàlisi de les activitats d'orientació i recolzament a l'estudiant que realitza el Vicerectorat de Comunitat Universitària estudiant l'*Informe Anual de Comunitat Universitària* i deixarà constància de les propostes de millora del procés en l'*Informe Anual del Pla d'Estudis*.

#### **7.4.2.2 Protocol d'acollida a la UIC i al Centre**

El protocol d'acollida amb el que la UIC vol facilitar la incorporació i la inserció dels nous alumnes s'inicia, en el cas dels graus, amb una Sessió de Benvinguda general durant la primera setmana de curs. Aquesta sessió s'ofereix per a tots els estudiants del campus, i l'organitza el Servei d'Estudiants. Durant la sessió, un representant de cadacun dels serveis de la UIC (estudiants, esports, relacions internacionals, informàtica, etc.) explica breument en què consisteix el seu servei i quin tipus d'informació i activitats poder trobar-hi.

En el cas dels graus, el Centre ofereix el primer dia de classe als estudiants de primer curs una Sessió de Benvinguda específica on es presenta els membre de la Junta de Centre i es descriuen les particularitats i normatives del Centre. En el cas dels màsters, el primer dia de classe el responsable de la titulació fa una xerrada introductoria.

Dins del protocol d'acollida, per a graus i màsters, també es fa entrega a l'alumne de material informatiu, identificatiu i normatiu de la titulació i de la UIC. Aquest material es recull en la Guia de l'Estudiant de la UIC, guia que el Servei d'Estudiants edita cada nou curs i que informa de forma general dels seus deures i drets de l'alumne, de les normatives de gestió acadèmica, del calendari acadèmic, del tipus de beques a les que pot accedir, de l'assegurança

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

escolar, dels serveis de la universitat, del funcionament del Consell d'estudiants i dels telèfons d'interès.

Segons s'ha comentat a l'apartat anterior, el Servei d'Estudiants realitza anualment una enquesta de satisfacció als tots els alumnes de primer curs on, entre altres aspectes, es pregunta sobre la valoració que fan de la seva acollida a la UIC i al Centre a fi de millorar el procès.



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes


### **7.4.2.3 Qüestions derivades de l'existència de necessitats educatives especials**

La UIC té el compromís de garantir que els estudiants amb discapacitat no tinguin desavantatges acadèmics i que puguin realitzar l'itinerari curricular dels seus estudis amb les mateixes condicions que els seus companys i per aquest motiu disposa del Servei d'Inclusió Universitària, que té com a principal objectiu l'estudi de les adaptacions curriculars i l'acompanyament de l'alumne durant la durada dels estudis.

Per garantir la igualtat d'oportunitats dels estudiants amb discapacitat en l'accés al currículum, es podran realitzar adaptacions curriculars significatives als estudiants que tinguin reconegut per l'organisme competent un grau de discapacitat igual o superior al 33%. S'enten per adaptació curricular significativa aquella que modifiqui elements preescriptius del currículum d'una titulació i per adaptació curricular no significativa aquella que suposa una provisió de mesures específiques que garanteixin l'accés al currículum de l'estudiant amb necessitats educatives específiques, sense implicar una modificació dels elements preescriptius del currículum d'una titulació.

La proposta del Servei d'Inclusió serà avaluada i aprovada, si s'escau, per la Junta de Centre al que vulgui incorporar-se l'alumne sempre i quan es compleixen com a mínim els següents requisits:

- a) no podrà superar el 15% dels crèdits totals.
- b) les competències i continguts adaptats hauran de ser equiparables als previstos al Pla d'Estudis.
- c) en finalitzar els estudis, l'estudiant ha d'haver superat el nombre total de crèdits previst en la corresponent directriu que regula el títol.
- d) aquesta adaptació curricular s'haurà d'especificar en el Suplement Europeu del Títol.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

#### **7.4.2.4 Atenció personalitzada: Professor d'assignatura i Assessor personal**

La UIC es planteja com a objectiu clau de la seva tasca de formació l'atenció personalitzada de cada un dels seus alumnes, essent l'assessorament personal un element distintiu del treball del professorat de la UIC.

Aquesta atenció personal la duu a terme cada professor en la seva assignatura estant disponible per a resoldre qualsevol dubte de l'alumne en relació a la matèria. La valoració i anàlisi d'aquest servei queda recollida en l'avaluació de la satisfacció de l'alumne que es fa mitjançant una enquesta de satisfacció al finalitzar l'assignatura.

D'altra banda, la Junta de Centre designarà un Coordinador de l'assessorament ofert als estudiants que s'encarregarà d' assignar a cada alumne un assessor, preferentment un professor del Centre, que el podrà orientar durant el seu pas per la universitat, tant en aspectes acadèmics, com personals i professionals. Aquest assessorament, de caire voluntari i confidencial, ofereix una oportunitat de millora i progrés acadèmic, professional i personal.

Per a una millor gestió, organització i control de les tutories de l'assessor, aquests disposen d'un espai per a registrar les sessions realitzades a cada alumne a la seva pàgina personal de la intranet de la UIC. L'organització i gestió de les sessions amb l'assessor, una orientació sobre el contingut de l'assessorament així com la forma de realitzar el seguiment de l'alumne està descrit a la *Guia de l'Assessor de l'Estudiant*.

L' encarregat de la coordinació de l'assessorament als estudiants del Centre farà un seguiment a final de curs de la realització de les tutories, valorarà la activitat enregistrada pels assessors a la intranet així com els resultats obtinguts a les enquestes de satisfacció realitzades als alumnes participants en l'assessorament, i en deixarà constància a l'*Informe d'Assessorament Personal* , que contindrà com a mínim informació sobre:

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

-La valoració de la tasca realitzada pels assessors

-Resultats dels indicadors del procès d'assessoria, descrits a la taula *TG-UIC-006 Taula d'indicadors del SGIQ*

Aquest informe serà analitzat per la Comissió de Qualitat, qui proposarà les accions de millora que consideri oportunes a la Junta de Centre per a millorar el servei de tutories i n'efectuarà el seu seguiment. Els resultats i plans de millora del servei d'Assessorament personal formaran part dels *Informes anuals dels Plans d'Estudis* del Centre.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

#### **7.4.2.5 Normatives i directrius que afecten als estudiants**

Les diferents normatives i directrius que afecten als estudiants ordinàriament són aprovades per la Junta de Govern i es troben accessibles a la intranet de la universitat, on tots els alumnes tenen accés mitjançant la seva contrasenya personal.

La revisió, i modificació si s'escau, de la normativa és competència de l'òrgan que l'ha aprovada, qui té la responsabilitat de mantenir-la actualitzada i conforme a la normativa vigent.

El Servei de Gestió Acadèmica, adscrit a la Secretaria General, és l'òrgan responsable de la correcta execució dels procediments de la gestió acadèmica. El Centre té un negociat de gestió acadèmica, la Secretaria Acadèmica, que, depenent orgànicament del Servei de Gestió Acadèmica, executa els procediments d'acord amb les instruccions i l'assessorament del Servei, assegurant a més a més el compliment dels horaris i del calendari acadèmic.

A banda de les normatives (Normativa de Gestió Acadèmica, Normativa d'exàmens, Normativa reguladora de les pràctiques a empreses i institucions), la Guia de l'estudiant constitueix un element informatiu bàsic per a l'alumne. S'edita anualment i, abans de cada edició, el Servei d'Estudiants consensua amb els departaments implicats les modificacions oportunes. Aquesta guia també es troba disponible a la intranet de la universitat.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

#### **7.4.2.6 Gestió de les al.legacions, les reclamacions i els suggeriments dels estudiants**

Una mesura indirecta de la satisfacció dels alumnes és la gestió i anàlisi de les expressions d'insatisfacció que poden fer arribar, per escrit, a la universitat a través dels diferents canals disposats a tal efecte i que es descriuran en aquest apartat.

L'estudiant, subjectivament, segons el seu grau d'insatisfacció optarà per transmetre'l a la universitat en forma d' al.legació (queixa formal contra un decisió oficial), reclamació (queixa formal que mostra oposició o contradicció contra algún fet considerat injust) o suggeriment (proposta formal per a millorar algun aspecte concret).

En funció del tipus d'expressió d'insatisfacció, la recepció, gestió i resolució seguirà un procediment o altre segons es descriurà a continuació. De totes elles la Comissió de Qualitat en farà el seguiment i anàlisi per a la millora del procès.

La difusió pública de la gestió i resolució de les al.legacions, reclamacions i suggeriments del Centre, que inclourà referència a la revisió de resultats respecte a objectius i plans de millora així com també la revisió del procès, és responsabilitat de la Junta de Centre, qui gestionarà la seva publicació, com a mínim, a través dels canals indicats a la taula general *TG-UIC-004 Gestió de la rendició de comptes*, de forma que sigui accessible per als grups d'interès identificats en l'esmentada taula.

#### **AL.LEGACIONS :**

A totes les decisions , tan de la UIC com del Centre relacionades, d'entre d'altres, per exemple amb el reconeixement de crèdits, l'aprovació d'admissions, l'aprovació sol.licituts de mobilitat / pràctiques externes, l'avaluació del PDI, les qualificacions examen d'alumnes, s'hi podran presentar al.legacions, presentant un escrit a la Unitat de Registre de Secretaria General, en

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

primera instància al mateix òrgan que ha pres la decisió i, en segona instància, al Rector com a màxima autoritat de la UIC o al Degà, com a màxima autoritat del Centre.

Secretaria General s'encarregarà de la seva tramitació re-adreçant-la a l'òrgan competent per a la seva resolució i del seu seguiment fins a la resolució final. D'altra banda s'encarregarà també d'informar de la resolució final als òrgans implicats i a l'interessat. L'interessat, per la seva part, podrà presentar recurs si no està conforme amb la resolució.

A més d'informar de la resolució als òrgans implicats, Secretaria General farà arribar a la Junta de Centre la informació referent a al.legacions emeses pels seus alumnes. Aquesta informació serà analitzada per la Comissió de Qualitat en el seu procés de revisió del desenvolupament del pla d'estudis per a emetre les propostes de millora que consideri oportunes pel que fa a la gestió dels processos al.legats a la Junta de Centre en l'*Informe Anual del Pla d'Estudis*.

Anualment, Secretaria General farà la revisió, anàlisi i millora del procés de gestió de les al.legacions.

El procediment a seguir per a la revisió i impugnació de les qualificacions d'examen es descriu a la *Normativa d'exàmens*.

El diagrama de flux del procediment descrit es pot consultar a l'Annex D: *Diagrama de flux del Procediment de Gestió de les al.legacions*.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### RECLAMACIONS :

La UIC posa a disposició dels estudiants, a través de la seva intranet, una direcció de correu elèctronic gestionada pel Servei d'Estudiants, on podran adreçar, per escrit, les reclamacions que considerin oportunes sobre la qualitat dels estudis, la qualitat de la docència, les instal·lacions, els serveis, etc.

D'altra banda, donada la importància que aquesta universitat dóna a l'atenció personalitzada, tant els assessors, com els professors i responsables acadèmics, així com els membre del Servei d'Estudiants estaran sempre oberts a l'atenció i gestió de les reclamacions que els estudiants vulguin presentar verbalment. Aquestes reclamacions es registraran per escrit amb identificació de la persona que les realitza i la data de recepció.

El Servei d'Estudiants analitzarà el contingut de cadascuna de les reclamacions rebudes, tant les rebudes a través del correu electrònic com les rebudes verbalment (registrades també per escrit), i, en cas de ser procedent, gestionaran i seguiran la seva resolució, directament o bé readreçant-la al departament que la pot solucionar, garantint-ne sempre el registre del procés que s'ha seguit, els terminis i responsables de resolució i la solució finalment adoptada. Es garanteix també la resposta per escrit sobre les actuacions a la persona que les hagin formulat amb la rapidesa necessària en cada cas. El Director de Comunitat Universitària en farà un anàlisi per a presentar a la Comissió de Qualitat.

Per la seva banda, l'assessor, professor o responsable acadèmic que rebí una reclamació verbal la registrarà i la derivarà a la Junta de Centre per al seu anàlisi i resolució o derivació a l'òrgan competent. La Junta de Centre en farà el seguiment i al final del semestre en farà un anàlisi per a presentar a la Comissió de Qualitat.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

Dels informes rebuts, la Comissió de Qualitat en treurà conclusions, farà el seguiment, l'anàlisi i les propostes de millora que consideri oportunes pel que fa a la gestió del procés, a la Junta de Centre en l'*Informe Anual del Pla d'Estudis*.

Per la seva banda, el Director de Comunitat Universitària, anualment, a través de l'informe de gestió, *Informe Anual de Comunitat Universitària*, proposarà al Vicerector de Comunitat Universitària les millores que consideri oportunes per a la gestió del procés.

El diagrama de flux del procediment relacionat amb els estudiants es pot consultar a l'Annex D: *Diagrama de flux del Procediment de Gestió de les reclamacions dels estudiants*.

#### SUGGERIMENTS :

La UIC posa a disposició dels estudiants, a través de la seva intranet, una direcció de correu electrònic gestionada pel Servei d'Estudiants, on podran adreçar, per escrit, els suggeriments que considerin oportuns per a millorar qualsevol aspecte relacionat amb la qualitat de l'ensenyament o els serveis i instal.lacions.

El Servei d'estudiants agrairà per escrit la col.laboració de l'estudiant en la millora de la universitat i gestionarà la millora proposada si es considera oportú.

Al finalitzar cada semestre, el Director de Comunitat Universitària, analitzarà els suggeriments rebuts i n'informarà per escrit a la Comissió de Qualitat d'aquells suggeriments referits al Centre i l'estat d'aplicació en que es troben. La Comissió de Qualitat en treurà conclusions, farà el seguiment, l'anàlisi i les propostes de millora que consideri oportunes pel que fa a la gestió del procés, a la Junta de Centre en l'*Informe Anual del Pla d'Estudis*.



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

D'altra banda, els suggeriments dels estudiants, articulats principalment de forma verbal, seran registrats per escrit pels assessors o professors que els rebin i adreçats a la Junta de Centre per a al seu anàlisi i gestió, si procedeix. El mateix assessor o professor que rebi el suggeriment agrairà a l'estudiant la seva aportació de millora.

La Junta de Centre informará per escrit a la Comissió de Qualitat que en treurà conclusions, farà el seguiment, l'anàlisi i les propostes de millora que consideri oportunes pel que fa a la gestió del procés, a la Junta de Centre en l'*Informe Anual del Pla d'Estudis*.

Per la seva banda, el Director de Comunitat Universitària, anualment, a través de l'informe de gestió, *Informe Anual de Comunitat Universitària*, proposarà al Vicerector de Comunitat Universitària les millores que consideri oportunes per a la gestió del procés.

El diagrama de flux del procediment relacionat amb els estudiants es pot consultar a l'Annex D: *Diagrama de flux del Procediment de Gestió dels suggeriments dels estudiants*.

#### **7.4.2.7 Gestió de les al·legacions, les reclamacions i els suggeriments dels grups d'interès diferent als estudiants.**

Pel que fa a les al·legacions dels grups d'interès diferents als estudiants, seguiran el mateix procediment que el descrit per als estudiants.

En canvi l'òrgan receptor dels suggeriments i reclamacions variarà respecte als proposats per als estudiants:

El personal d'administració i serveis, dirigirà les seves reclamacions i suggeriments al departament de recursos humans i el personal docent i investigador les dirigirà al Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i Professional (VOAP). RRHH i VOAP registraran les reclamacions, en gestionaran la resolució i n'informaran de l'estat a la Comissió de Qualitat al finalitzar el

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

semestre. La Comissió de Qualitat en valorarà la gestió i tindrà present els resultats a l'hora de proposar accions de millora en l'Informe Anual del Pla d'Estudis.

Els possibles suggeriments del Patronat Universitari o del Consell Acadèmic i Social es gestionaran a través de la Junta de Govern

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **7.4.3 Desenvolupament i implantació de l'ensenyament i dels Plans d'Estudi**

La Junta de Centre, com a òrgan de direcció i govern del Centre per delegació de la Junta de Govern, amb el suport i col.laboració del/s responsable/s acadèmic assignat/s a la titulació i del personal de PDI i PAS, és la màxima responsable del desenvolupament i implantació dels Plans d'Estudis del Centre.

Entenem per desenvolupament i implantació de l'ensenyament, el desplegament de les metodologies d'ensenyament i sistemes d'avaluació de l'aprenentatge planificats durant el procés de disseny d'una titulació, incloent la gestió de la mobilitat i de les pràctiques externes, *segons es descriu a l'apartat 7.3.2. Disseny, aprovació i implantació dels plans d'estudis.*

El responsable acadèmic de cada titulació haurà de concebir i gestionar una estructura de coordinació docent que li permeti fer un seguiment del procés d'implantació i desenvolupament de la titulació de manera que de l'anàlisi i valoració de les dades recollides en sorgeixin propostes d'accions que permetin la millora contínua del sistema, una vegada avaluades per la Comissió de Qualitat i aprovades per la Junta de Centre.

#### **7.4.3.1 Metodologia d'ensenyament i avaluació de l'aprenentatge.**

El desenvolupament i la implantació ha d'estar d'acord amb el que es descriu a la planificació establerta a la Memòria de cada Pla d'Estudis, als procediments desenvolupats en el present Manual del Sistema de Garantia Interna de Qualitat, i als requeriments de la legislació vigent i de la normativa i Ideari de la UIC.

El disseny d'un Pla d'Estudis, descrit a l'apartat 7.3.2 *Disseny, aprovació i implantació dels plans d'estudis*, d'acord a la reforma de l'ordenació acadèmica de l'any 2007 amb vistes a la integració a l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES), i al desenvolupament del programa VERIFICA el.laborat per l'ANECA, exigeix, entre altres aspectes, l'establiment dels objectius,

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes


la definició de les competències generals i específiques que els estudiants han d'adquirir al finalitzar els estudis, així com la descripció dels recursos necessaris per al desenvolupament de la titulació. D'altra banda, es requereix planificar, definir i especificar les activitats formatives, amb el seu contingut en crèdits ECTS, les seves metodologies d'ensenyament-aprenentatge, els sistemes d'avaluació i la relació amb les competències definides per al títol.

Les necessitats dels grups d'interès respecte a aquests paràmetres es poden recollir a través de processos de consulta interns (PDI, PAS, alumnes, departaments, comissions específiques, Consell Acadèmic i Social, Patronat Universitari), processos de consulta externs, (col.legis professionals, associacions, organitzacions empresarials, egressats...) i processos de recerca de referents nacionals i internacionals.

La forma en què s'han desenvolupat els processos de consulta per a cada titulació queda recollida a la Memòria del Pla d'Estudis de forma que queda constància dels grups d'interès implicats en el disseny de les activitats.

L'aprovació de les activitats formatives, de les metodologies d'ensenyament-aprenentatge i dels sistemes d'avaluació es troba implícita en el procés d'aprovació de la Memòria del Pla d'estudis (descriu a l'apartat 7.3.2) per part de la Junta de Centre, la Junta de Govern i el Patronat Universitari.

Per a fer el seguiment i revisió del desenvolupament i la implantació de l'ensenyament el responsable acadèmic de la titulació compta amb les següents eines per a i valorar, d'acord amb els professors de la titulació, la necessitat de mantenir o modificar les activitats formatives, les metodologies d'ensenyament i els sistemes d'avaluació de l'aprenentatge de manera que s'aseguri la millora continua del sistema:

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

- a) Resultats dels indicadors relacionats amb el SGIQ del Centre i les seves titulacions, així com els de la UIC que hi tenen relació, que es troben resumits en la taula general *TG-UIC-006 Taula d'indicadors del SGIQ*, en especial els relacionats amb el procés de desenvolupament de l'ensenyament.
- b) Resultats d'aprenentatge assolits per els alumnes i reflectits en les qualificacions.
- c) Resultats de les enquestes de satisfacció dels alumnes al final de cada assignatura orientades a avaluar la percepció de l'alumne sobre l'activitat docent del professor (segons programa DOCENTIA)
- d) Informes realitzats pel professor al final de cada assignatura (segons programa DOCENTIA)
- e) Reunions periòdiques, com a mínim al final del semestre, amb el personal que conforma; l'estructura de coordinació docent establerta per la titulació.
- f) Reunions periòdiques amb els delegats dels alumnes, en especial del primer i darrer curs, per a obtenir una altra visió sobre el desenvolupament de l'ensenyament.

El responsable acadèmic de la titulació recollirà a final de curs en l'informe de gestió *Informe d'Avaluació d'Aprenentatge i Metodologies d'ensenyament* un anàlisi dels resultats del desenvolupament de l'ensenyament per a què la Comissió de Qualitat pugui fer-ne una avaluació i propostes de millora en l'*Informe Anual del Pla d'Estudis* segons es descriu a l'apartat 7.3.3 *Revisió i avaluació del desenvolupament de l'ensenyament i dels Plans d'estudi [...]*.

L'anàlisi i ús dels resultats de l'aprenentatge i dels Plans d'Estudi es detallen a l'apartat 7.7 *Directriu 1.5 Anàlisi i ús dels resultats de la formació*.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSQIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

#### **7.4.3.2 Gestió de la mobilitat dels estudiants**

Les accions de mobilitat per a cada titulació es planificaran, seguiran i avaluaran tenint en compte els objectius del títol i les competències que ha d'haver adquirit l'alumne al finalitzar-lo. En aquest sentit, la UIC establirà acords i convenis de mobilitat amb aquelles institucions estrangeres que disposin d'un Pla d'Estudis, objectius, desenvolupament i seguiment sigui coherent amb els plans d'estudis de la UIC.

El Servei de Relacions Internacionals s'encarrega de gestionar i difondre la informació sobre tots els aspectes dels programes de beques corresponents a la mobilitat dels alumnes. A més, informa i assessora tant a ls alumnes propis de la UIC "outgoing" com als alumnes d'acollida "incoming" en els tràmits administratius.

El Centre designarà com a mínim un Coordinador de mobilitat (podran ser més en funció del nombre de titulacions del Centre) per a estudiar la demanda de sol·licituds d'alumnes i professors que vulguin beneficiar-se del programa d'intercanvi amb universitats amb les quals hi ha acord i per a aprovar i planificar la seva participació al programa de mobilitat.

Cada alumne participant en un programa de mobilitat disposarà d'un professor de mobilitat que l'assessorarà respecte a la destinació i període de l'estada que proposa i sobre els aspectes i equiparacions acadèmiques. Les funcions del professor de mobilitat les pot exercir directament el Coordinador de mobilitat o bé ell mateix les pot delegar en un professor del Centre. El seguiment per part d'un professor de mobilitat també es farà efectiu en els alumnes d'acollida.

La Comissió de Qualitat, previ informe del coordinador de mobilitat del Centre, avaluarà la qualitat dels programes de mobilitat i definirà les oportunitats de millora que consideri convenientes. Per això, s'han de recollir evidències i s'han d'analitzar els resultats obtinguts, com a mínim, en els aspectes següents:

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

- a) Establiment d'acords i convenis, planificació de les activitats de mobilitat i difusió dels programes de mobilitat
- b) Mecanismes de relació i aprovació de la participació en programes de mobilitat.
- c) Valoració per part del coordinador/professor responsable de mobilitat del nivell d'èxit acadèmic dels alumnes del Centre que han fet un intercanvi.
- d) Valoració del nivell de satisfacció d'alumnes que han visitat la UIC (incoming)
- e) Valoració del nivell de satisfacció d'alumnes que han visitat altres universitats (outgoing)
- f) Resultats dels indicadors del procés d'assessoria, descrits a la taula *TG-UIC-006 Taula d'indicadors del SGIQ*

El Coordinador de mobilitat del Centre farà el seguiment i revisió del procés, recollint en l'*Informe de gestió de la mobilitat del Centre* la informació referent als punts anteriors per a què la Comissió de Qualitat pugui fer l'avaluació i planificació de la millora dels programes de mobilitat en l'*Informe Anual del Pla d'Estudis*.

Els resultats i plans de millora del propi procés de gestió de la mobilitat formarà part de l'*Informe anual del Pla d'Estudis*.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
	Directriu/s del programa AUDIT associada/es:	

### **7.4.3.3 Gestió de les pràctiques externes**

La gestió de les pràctiques externes es desenvolupa en la *Normativa reguladora de les pràctiques en empreses i institucions*, normativa pròpia de la UIC.

La Comissió de Qualitat avaluarà, com a mínim anualment, previ informe de la Comissió de Relacions Universitat-Empresa i/o del responsable de pràctiques de la titulació, la qualitat de les pràctiques externes i definirà les oportunitats de millora que consideri. Així s'afavoreix que el programa de pràctiques de cada any introdueix actualitzacions o modificacions en funció dels resultats obtinguts l'any anterior. Per això s'han de recollir evidències i s'han d'analitzar els resultats obtinguts, com a mínim en els següents aspectes:

- a) Establiment d'acords i convenis, planificació de les activitats de pràctiques i difusió dels programes de pràctiques
- b) Mecanismes de relació i comunicació entre els tutors de les entitats i el professor responsable de les pràctiques per acordar el disseny del programa de pràctiques que s'ha de desenvolupar
- c) Memòries dels estudiants sobre les activitats realitzades durant les pràctiques on es demana valoració de les mateixes i de l'entitat
- d) Informes dels tutors de les entitats de pràctiques sobre les activitats realitzades pels estudiants a les seves pràctiques
- e) Informes dels professors responsables de les pràctiques
- f) Evolució de la valoració dels alumnes sobre les pràctiques realitzades, l'evolució de la valoració del tutor de l'entitat de pràctiques i l'evolució de la valoració del professor responsable de les pràctiques del Centre.
- g) Mecanismes de comunicació amb les entitats de pràctiques, especialment pel que fa a les decisions adoptades de cara a la següent edició de pràctiques externes (no renovar l'acord, continuar amb el mateix programa, introduir canvis al programa de pràctiques, etc.)



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

h) Resultats dels indicadors del procès d'assessoria, descrits a la taula *TG-UIC-006 Taula d'indicadors del SGIQ*

La Comissió de Relacions Universitat-Empresa i/o del responsable de pràctiques de la titulació farà el seguiment i revisió del procès, recollint en l'*Informe de gestió de les pràctiques del Centre* la informació referent als punts anteriors per a què la Comissió de Qualitat pugui fer l'avaluació i planificació de la millora dels programes de pràctiques en l'*Informe Anual del Pla d'Estudis*.

Els resultats i plans de millora del propi procés de Pràctiques Externes formarà part de l'Informe anual del Pla d'Estudis .



## MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

Ref: MGSGIQ

Rev. 1

Data: 2/07/08

Directriu/s del programa AUDIT associada/es:

Totes

# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

### **7.5 DIRECTRIU 1.3: GARANTIA I MILLORA DE LA QUALITAT DEL PDI**

- 7.5.1 Política sobre la gestió del PDI.
- 7.5.2 Selecció i accés del PDI
- 7.5.3 Avaluació, promoció i reconeixement del PDI
- 7.5.4 Formació del PDI

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

## **7.5 DIRECTRIU 1.3: GARANTIA I MILLORA DE LA QUALITAT DEL PDI**

### **7.5.1 Política sobre la gestió del PDI.**

El personal acadèmic i de recolzament a la docència, anomenat d'ara en endavant personal docent i investigador (PDI), sota l'abast del Sistema de Garantia Interna de Qualitat implantat al Centre està format per tot el professorat orgànic i entre el professorat funcional, pels professors lectors o ajudants doctors, els ajudants, els professors associats i els professors col.laboradors.

La Junta de Govern defineix la Política de PDI, la materialitza, amb aprovació del Patronat Universitari, en la *Normativa sobre el Professorat de la UIC*, i delega en el Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i Professorat la responsabilitat de vetllar pel seu compliment.

El Centre, per la seva part, assumeix la Política de PDI com a pròpia, ja que, segons l'esmentada normativa, els Centre de la Universitat Internacional de Catalunya *són els òrgans encarregats d'organitzar, coordinar i desenvolupar la docència i la investigació pròpies*.

La *Normativa sobre el Professorat de la UIC*, com a política sobre el PDI, recull per al personal acadèmic i per al personal de recolzament a la docència sota l'abast del SGIQ, els següents aspectes relatius a l'accès, formació, avaluació, promoció i reconeixement:

- a) -La vinculació laboral amb la UIC: es defineix la classificació del PDI segons la seva vinculació laboral amb la UIC: *PDI orgànic*, professorat que ocupa les places de plantilla orgànica, i *PDI funcional*, professorat vinculat a la universitat en virtut d'un contracte laboral de duració determinada. A la vegada, dins de cada grup, es defineixen les categories acadèmiques que el componen.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGS IQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

- b) -Els requisits i titulació específica per cada categoria acadèmica: s'especifiquen els requisits i titulació específica necessària per a pertànyer a una determinada categoria acadèmica.
- c) -Els càrrecs acadèmics atribuïts, les funcions a desenvolupar i la dedicació segons la categoria acadèmica.
- d) -Els procediments de gestió administrativa del PDI: En dependència del VOAP, el Servei de Programació i Professorat s'encarrega de la gestió del personal docent (propostes de professorat, promocions, arxiu d'expedients,...).
- e) -Les bases, criteris per a la presa de decisions i responsabilitats sobre la selecció i accés de professorat orgànic i funcional de nova incorporació, per a places de nova creació o per a places vacants i sobre l'avaluació, promoció i reconeixement: veure resum en els apartats 7.5.2 i 7.5.3, respectivament, del present Manual.
- f) -La descripció dels procediments que impulsen la formació del PDI: la UIC vol facilitar, en la mesura de les seves possibilitats i fent-les compatibles amb la resta de les necessitats de la Universitat, les absències per motiu d'estudis per a la formació: congressos, cursos, estudis especialitzats, recerca, etc, mitjançant llicències (permisos de més de dues setmanes aprovades per Junta de Govern a proposta de la Junta de Centre) o permisos (d'un màxim de dues setmanes aprovades per la Junta de Centre i informades al Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i Professorat). L'adaptació del programa DOCENTIA a les necessitats de la Universitat Internacional de Catalunya segons es descriu a l'apartat 7.5.4 *Formació del PDI*, és un senyal més de la implicació de la universitat en la formació del professorat.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSIGQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

g) -La definició dels criteris bàsics en els processos de promoció del PDI: L'avaluació del professorat per a la promoció s'haurà de fer amb criteris objectius –traduits a indicadors mesurables–, pel que fa als mèrits professionals de recerca, docència i tasques de servei a la comunitat universitària en l'àmbit de la gestió. La Universitat haurà de garantir una transparència efectiva en els processos de promoció. En aquest sentit, els candidats podran tenir accés als informes emesos sobre la seva activitat de docència, de recerca i de gestió. D'altra banda, és una condició prèvia per iniciar un procés de promoció de categoria que existeixi una plaça disponible a la plantilla aprovada pel Patronat Universitari

El seguiment, revisió i millora de la Política sobre el PDI es descriu a l'apartat 7.5.5 *Seguiment, revisió i millora de la gestió de la Qualitat en relació al PDI.*

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **7.5.2 Selecció i accés de PDI**

El procediment, les bases, criteris per a la presa de decisions sobre la selecció i accés de professorat orgànic i funcional de nova incorporació per a places de nova creació o per a places vacants es descriu a la *Normativa sobre el Professorat de la UIC* i es resumeix a continuació.

La Junta de Centre, valorant les propostes de millora realitzades per la Comissió de Qualitat en l'*Informe Anual del Pla d'Estudis* que inclouen les propostes dels responsables de les titulacions del Centre, és responsable de proposar al Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i Professorat (VOAP) les necessitats de professorat orgànic i funcional definint el seu perfil i les competències que han de aportar per a l'assoliment dels objectius fixats per a cada titulació.

#### Professorat orgànic

El VOAP, que compta amb la col.laboració de la Comissió del PDI, estudia i emet un informe per a la Junta de Govern sobre les provisions de places de PDI orgànic proposades per la Junta de Centre. La Junta de Govern elevarà al Patronat Universitari la proposta anual de nomenament de PDI orgànic basada en les necessitats expressades per la Junta de Centre, els resultats de l'anàlisi de la satisfacció dels grups d'interès i de l'avaluació docent, així com de les necessitats de les titulacions impartides, els perfils requerits i les competències necessàries per a l'assoliment dels objectius i el desplegament de la Política de Qualitat de la UIC. El Patronat Universitari Universitari el l'últim responsable de la creació de places per al personal orgànic.

El procés de selecció del professorat orgànic es regirà per les bases de les convocatòries respectives, que determinaran el caràcter del concurs, les bases reguladores, les característiques de la plaça i el mecanisme de valoració dels mèrits aportats. L'avaluació del professorat per a la promoció s'haurà de fer amb criteris objectius, pel que fa als mèrits professionals. La Universitat haurà de garantir una transparència efectiva en els processos de promoció i en aquest sentit els candidats podran tenir accés als informes emesos sobre la seva activitat.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSQIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### Professorat funcional

La Junta de Centre selecciona i proposa el professorat funcional necessari per al desenvolupament de les titulacions d'acord amb els plans d'estudi i les necessitats previstes per a cada curs acadèmic. La proposta haurà de ser aprovada en primer lloc pel VOAP i elevada a Junta de Govern per a la seva aprovació.

El seguiment, revisió i millora dels processos de selecció i accés del PDI es descriu a l'apartat *7.5.5 Seguiment, revisió i millora de la gestió de la Qualitat en relació al PDI*.

### **7.5.3 Avaluació, promoció i reconeixement del PDI**

L'avaluació, promoció i reconeixement del PDI es basa en el sistema de trams definit a la *Normativa sobre el Professorat de la UIC*, on es defineix que la carrera acadèmica es desenvolupa progressant en trams de recerca, docència i gestió. El tram és, per tant una unitat de mesura dels mèrits d'un professor en algun dels tres àmbits descrits.

D'altra banda, el pas d'una categoria inferior a una altra de superior s'ha de fer mitjançant concurs, en el qual s'establiran les condicions. La promoció de categoria del professorat orgànic s'articula a través de concursos restringits de mèrits en els quals s'hauran d'especificar els requisits per accedir-hi, segons es descriu al *Reglament sobre el procediment a seguir en els processos de selecció o provisió de planes de professorat orgànic*. També podran sol·licitar la promoció els professors que hagin obtingut tots els trams de la categoria prèvia i compleixin els requisits que s'especifiquen en la *Normativa sobre el Professorat de la UIC* per a la categoria corresponent.

Per a accedir a un tram de docència, el PDI ha d'aconseguir una qualificació positiva en el procediment d'avaluació descrit en el Manual d'Avaluació Docent de la UIC, elaborat segons les premises del programa DOCENTIA i verificat per AQU Catalunya, on es detalla el

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

procediment per a l'avaluació de la qualitat docent del PDI sota l'abast del SGIQ, definint els responsables, els objectius, el desenvolupament i les evidències d'aquesta avaluació.

D'acord amb la *Normativa sobre el Professorat de la UIC*, per a accedir a un tram de recerca s'analitzarà la producció científica documentada de cada PDI sol.licitant i per tenir accés a un tram de gestió es valorarà el servei prestat en el càrrec ocupat.

El seguiment, revisió i millora dels processos d'avaluació, promoció i reconeixement del PDI es descriu a l'apartat 7.5.5 *Seguiment, revisió i millora de la gestió de la Qualitat en relació al PDI*.

#### **7.5.4 Formació del PDI**

El pla de formació del PDI de la UIC es gestiona de forma general des del Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i Professorat (VOAP), i en concret des del Servei d'Innovació i Qualitat Educativa (SIQE) es gestiona el pla de formació que deriva de l'avaluació docent segons es descriu en el Manual d'Avaluació Docent (DOCENTIA) aprovat per la Junta de Govern.

El Manual d'Avaluació Docent (DOCENTIA) estableix els mecanismes per a la presa de decisions derivades de l'avaluació docent, entre les que destaca l'elaboració d'un pla de formació docent global per al PDI i un pla de formació personal per als professors avaluats negativament que es presentaran a la Junta de Govern per a la seva aprovació. També estableix que el SIQE dissenyarà un sistema d'avaluació d'aquests plans de formació que permeti conèixer el grau d'aprofitament de la formació, l'assoliment de coneixements així com la satisfacció del PDI respecte a la formació rebuda.

El Centre s'implica en la formació derivada de l'avaluació docent segons el programa DOCENTIA en la mesura que el director de la titulació col.labora amb el SIQE en l'elaboració



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

d'un pla de formació particular per a aquells professors que imparteixen classes al Centre i que resulten valorats negativament després del procés d'avaluació.

D'altra banda, la Junta de Centre expressarà al VOAP les necessitats de formació detectades en el pla de millores resultant de *l'Informe Anual del Pla d'Estudis* que la Comissió de Qualitat elabora per a cada titulació, i una vegada aprovades pel VOAP, el Centre es farà càrrec del seu desenvolupament, seguiment i avaluació, informant al VOAP del seu desenvolupament i resultats.

El seguiment, revisió i millora del procés de formació del PDI es descriu a l'apartat 7.5.5 *Seguiment, revisió i millora de la gestió de la Qualitat en relació al PDI*.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **7.5.5 Seguiment, revisió i millora de la gestió de la Qualitat en relació al PDI.**

De tot el descrit en el present Manual, se'n despren que la responsabilitat de la gestió de la Qualitat en relació al PDI recau, en un primer nivell, en la Junta de Centre, que és l'encarregada d'organitzar, coordinar i desenvolupar la docència i la investigació pròpies, i en un segon nivell, englobant tots els Centre de la UIC, en la Junta de Govern, que delega en el Vicerectori d'Oordenació Acadèmica i Professorat (VOAP )la responsabilitat de la gestió acadèmica i del professorat.

La Junta de Centre compta amb la col.laboració de la Comissió de Qualitat i dels responsables acadèmics, segons s'ha descrit anteriorment, per a fer el seguiment i revisió dels processos relacionats amb el PDI que es troben sota el seu abast de responsabilitat: organització, coordinació i desenvolupament de la docència i investigació. Aquests processos inclouen la definició de les necessitats de professorat, la selecció i proposta de contractació de professorat funcional i la col.laboració, quan sigui precís, en el procès de selecció i accés del professorat orgànic.

Anualment, de les propostes de millora descrites per la Comissió de Qualitat en *l'Informe Anual del Pla d'Estudis* (segons es descriu a l'apartat 7.3.3 *Revisió i desenvolupament de l'ensenyament [... ]*), la Junta de Centre aprovarà, si s'escau, plans de millora per a la gestió del PDI segons es descriu a l'apartat 7.7 *Directriu 1.5: Anàlisi i ús dels resultats*.

Periòdicament, i com a mínim cada cinc anys, la Junta de Govern revisarà i millorarà, si s'escau, i elevarà a l'aprobació del Patronat Universitari, la Política de PDI -*Normativa sobre el professorat de la UIC*- i el funcionament dels processos de selecció, accés, avaluació, promoció i reconeixement, previ informe de gestió de la Comissió del PDI, *Informe de gestió de la qualitat en relació al PDI*.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
	Directriu/s del programa AUDIT associada/es:	

La Comissió de PDI, presidida pel VOAP, s'encarregarà de fer el seguiment i revisió de les línies generals del desenvolupament universitari de la UIC en allò relatiu a al professorat, estudiant, en particular, el disseny de la carrera professional acadèmica d'aquesta universitat i de les normes relatives a cada categoria.

Per efectuar el seguiment i revisió de la Política de PDI i el funcionament dels **processos de selecció, accés, creació de noves places, avaluació, formació, promoció i reconeixement**, la Comissió del PDI recollirà i valorarà la informació sobre:

-El grau de satisfacció i necessitats del col·lectiu de PDI recollides a través dels autoinformes dels professors, segons es descriu a l'apartat 7.7.2.2. *Mesura qualitativa del grau de satisfacció del PDI*

-Les necessitats del col·lectiu de PDI recollides pels responsables acadèmics en els informes que elaboren a final de curs de cadascun dels professors segons es descriu en el Manual d'Avaluació Docent de la UIC (DOCENTIA).

- Necessitats del col·lectiu de PDI recollides per el Servei de Professorat (servei depenent del VOAP) en relació a possibles al·legacions, suggeriments o reclamacions sobre el funcionament dels processos de selecció, accés, creació de noves places, avaluació docent, promoció de categoria, reconeixement de trams, formació, així com del funcionament del desenvolupament de la Carrera Professional del PDI i de l'aplicació de la Normativa de Professorat.

-Les necessitats del Centre en relació al PDI proposades per la Junta de Centre en funció del pla de millores derivat de l'aprovació de les propostes efectuades per la Comissió de Qualitat en l'*Informe Anual del Pla d'Estudis* elaborat per a cada titulació, on es valora qualitat de la docència.

-Indicadors del procés de gestió de la qualitat en relació al PDI extrets dels resultats del grau de satisfacció dels estudiants amb el professorat (enquestes al final de l'assignatura) segons procediment descrit en el Manual d'Avaluació Docent de la UIC.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

-Avaluació dels Plans de Formació Docent, globals i personals, segons el descrit en el Manual d'Avaluació Docent de la UIC (DOCENTIA), així com dels plans de formació gestionats pel Centre.

-Resultats dels indicadors del procés de gestió del desenvolupament de l'ensenyament i dels Plans d'Estudi descrits a la taula TG-UIC-006 Taula d'indicadors del SGIQ

Una vegada la Comissió del PDI hagi valorat la informació, el Vicerector d'Ordenació Acadèmica i Professorat, com màxim responsable de la Gestió de la Qualitat del PDI, elevarà a la Junta de Govern l'informe de gestió elaborat per la Comissió del PDI, *Informe de gestió de la qualitat en relació al PDI*, on es recollirà un pla de millora que farà referència, entre altres aspectes a:

- Manteniment o millora de la Política del PDI
- Fixació nous Objectius de Qualitat relacionats amb els PDI
- Millora dels processos relacionats amb el PDI (selecció, accés, creació de noves places, avaluació, formació, promoció i reconeixement)

Amb la informació recollida a l'*Informe de gestió de la qualitat en relació al PDI* la Junta de Govern revisarà la Política i Objectius relacionats amb el PDI i decidirà sobre l'aprovació de les propostes de millora de la Comissió del PDI. En cas de modificar-se la Política serà necessària una aprovació per part del Patronat Universitari.

El pla de millora, una vegada aprovat per la Junta de Govern serà implantat de forma general a la UIC, sota el lideratge del VOAP, o de forma concreta en el Centre, sota la responsabilitat de la Junta de Centre, segons la natura de les accions a emprendre.

Després de cada revisió de la Política del PDI, el VOAP gestionarà la la rendició de comptes, sobre el desplegament de la Política i Objectius del PDI als grups d'interès identificats a la

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

taula *TG-UIC-004 Gestió de la rendició de comptes* mitjançant la publicació d' un extracte de l'*Informe de gestió de la qualitat en relació al PDI* de les accions de millora que se'n derivin, com a mínim, a través dels canals indicats a l'esmentada taula general.

Els diagrames de flux dels procediments descrits es poden consultar a l'Annex D:

*Diagrama de flux del Procediment de Gestió de la qualitat en relació al PDI.*

*Diagrama de flux del Procediment d'accès del personal docent i investigador (PDI) orgànic i funcional.*

*Diagrama de flux del Procediment de selecció del PDI orgànic.*

*Diagrama de flux del Procediment de reconeixement del professorat- So.llicitud de trams de docència.*

*Diagrama de flux del Procediment de reconeixement del professorat- So.llicitud de trams de gestió.*

*Diagrama de flux del Procediment de reconeixement del professorat- So.llicitud de trams de recerca.*

*Diagrama de flux del Procediment d'avaluació docent (DOCENTIA).*



## MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

Ref: MGSGIQ

Rev. 1

Data: 2/07/08

Directriu/s del programa AUDIT associada/es:

Totes

# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

## **7.6 DIRECTRIU 1.4: GESTIÓ DELS RECURSOS I DE LA QUALITAT DEL PAS**

- 7.6.1 Gestió dels serveis i recursos materials
- 7.6.2 Política sobre el PAS

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

## **7.6 DIRECTRIU 1.4: GESTIÓ DELS RECURSOS I DE LA QUALITAT DEL PAS**

### **7.6.1 Gestió dels recursos materials i serveis**

La gestió dels serveis propis (manteniment, conserjeria,...), dels serveis subcontractats (repografia, neteja,...) i dels recursos materials, que comprenen les instal·lacions (aules, sales d'informàtica, laboratoris, sales de reunions,...) i l'equipament no fungible (màquines, aparells,...) del Centre la porta a terme, per delegació de Gerència, el departament de Serveis Tècnics de la Universitat, mentre que la gestió del material fungible necessari per al desenvolupament de l'ensenyament recau en el Centre.

El responsable dels Serveis Tècnics del campus on es troba el Centre planifica i realitza un seguiment, revisió i millora dels recursos materials mitjançant la planificació d'un manteniment preventiu de les instal·lacions i equipaments a la vegada que realitza el manteniment correctiu oportú en funció de les avaries o incidències detectades.

La descripció dels recursos materials disponibles i dels necessaris per al correcte desenvolupament de l'aprenentatge dels alumnes queden recollits en la Memòria del Pla d'Estudis aprovada per la Junta de Centre, Junta de Govern i Patronat Universitari.

L'assignació de recursos pot variar en funció de les propostes de millora que la Comissió de Qualitat farà a la Junta de Centre mitjançant *l'Informe Anual del Pla d'Estudi* on es valorarà l'adequació a l'aprenentatge dels estudiants de la dotació i l'estat de manteniment dels recursos materials, el grau d'utilització i la satisfacció dels estudiants en referència a aquest aspecte (es recull en les enquestes de satisfacció dels alumnes de primer i últim curs).

En referència als recursos necessaris descrits a la Memòria del Pla d'Estudis, la Junta de Centre és la responsable, en coordinació amb el responsable de Serveis Tècnics de fer un seguiment sobre la planificació de la seva adquisició.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

Durant el segon trimestre de l'any, el responsable del Serveis Tècnics en funció dels resultats dels manteniments realitzats i de les necessitats expressades per la Junta de Centre, entre d'altres fonts d'informació, dissenyarà i planificarà un pressupost que tindrà com a objectiu el manteniment i la millora dels recursos materials i serveis. Aquest pressupost es presentarà a Gerència per a que l'inclogui en el pressupost general que es presenta al Patronat Universitari.

A l'hora de prendre decisions sobre recursos existents o futurs, es tindran presents els principis d'accessibilitat, sostenibilitat, i els aspectes relacionats amb la seguretat i el medi ambient.

La UIC disposa de serveis centrals a disposició de tots el Centres. D'aquests, depenen funcionalment de VOAP, la Biblioteca, el Servei d'Idiomes i el Servei de Normalització. El Servei d'Informàtica reporta directament a Gerència. Cadasqun dels serveis té assignat un responsable que el gestiona, informa del grau d'utilització i fa les propostes de millora que considera oportunes i que queden reflexades en el informes anuals que VOAP i Gerència presenten a Junta de Govern sobre el funcionament i les necessitats d'aquests serveis.



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSIGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
	Directriu/s del programa AUDIT associada/es:	

### **7.6.2 Política sobre la gestió del PAS**

La Junta de Govern defineix la Política, amb aprovació del Patronat Universitari i diposita en Gerència i en el departament de Recursos Humans (RR.HH.) la responsabilitat del seguiment, revisió i millora dels principis bàsics de selecció, accés, formació, avaluació i que s'hi descriuen.

El Centre i la resta de departaments de la UIC reconeixen com a pròpia la Política sobre la gestió del PAS aprovada per la Junta de Govern, que està en consonància amb els objectius i els principis de la Política de Qualitat de la UIC, per tant estan implícits els requeriments i necessitats dels grups d'interès definits en aquest Manual. El que es detalla a continuació fa referència al Centre, però és aplicable a tots els departaments de la universitat.

Els principals processos descrits per a la gestió de la qualitat del PAS són la selecció i l'accés, la formació i l'avaluació i promoció. Del seguiment, anàlisi i revisió d'aquests processos i de la seva eficàcia, així com del resultat de l'avaluació de competències i de l'anàlisi de la satisfacció i necessitats del PAS, el departament de RR.HH. n'extreura conclusions que facilitaran, com a mínim cada cinc anys, la revisió per part de la Junta de Govern de l'adequació de la Política i els objectius de actuacions relacionades amb el PAS a la realitat de la institució, tenint presents les necessitats i expectatives d'aquest col·lectiu.

Després de cada revisió per part de la Junta de Govern, el departament de Recursos Humans gestionarà la rendició de comptes sobre el desplegament de la Política i Objectius del PAS als grups d'interès identificats a la taula *TG-UIC-004 Gestió de la rendició de comptes* mitjançant la publicació d'un informe de gestió com a mínim, a través dels canals indicats a l'esmentada taula general.

### **Selecció i accés**

Si la Junta de Centre detecta la necessitat de creació d'una nova plaça de PAS dins del seu àmbit de responsabilitat ho comunica per escrit a RRHH, i en coordinació defineixen el lloc de

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

treball i el perfil de competència a contractar. RRHH sol·licita l'aprovació de Gerència i s'eleva la proposta de creació de la nova plaça sol·licitada pel Centre a la Junta de Govern i al Patronat Universitari.

Una vegada obtinguda l'aprovació del Patronat Universitari s'inicia el procés de selecció mitjançant la publicació de l'oferta de treball a nivell intern i/o extern utilitzant els canals oportuns en cada moment en funció del lloc de treball i segons el criteri de RRHH.

Per aquelles places que queden vacants tant en el Centre com en algun dels Serveis Centrals, RRHH procedirà directament, prèvia consulta a la Junta de Centre o al departament on s'ha creat la vacant, a la publicació de l'oferta seguint el mateix mecanisme descrit anteriorment.

Tots els candidats a optar a una plaça a la UIC, independentment del tipus de plaça, sigui de nova creació o vacant, i de la via d'accès al procés de selecció, interna o externa, realitzaran proves psicotècniques i una entrevista personal en una empresa externa especialitzada en selecció de personal.

Els candidats triats per l'empresa de selecció seran entrevistats per RRHH i per un representant del Centre. Ambdós decidiran en conjunt quin és el candidat òptim per a cobrir la plaça, i RRHH elevarà a Junta de Govern la decisió final de selecció del candidat.

### **Formació**

RRHH assumeix la responsabilitat sobre la formació que s'oferta de forma general a tot el PAS de la UIC. En canvi, la responsabilitat de la formació inicial i específica relacionada amb el lloc de treball recau en el Centre per al seu PAS propi.

Durant el darrer trimestre del curs, el Centre proposa de forma general un pressupost de les seves necessitats de formació específica al departament d'Administració. RRHH procedirà de

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

igual forma per al cursos de formació general d'abast a tot el PAS de la UIC. El pressupost de formació es considerarà acceptat una vegada hagi estat aprovat per la Junta de Govern el pressupost general del Centre.

Per a cada curs de formació de més de 10 hores de duració, l'assistent crearà un dossier per a RRHH que contindrà:

- Registre de la formació (lloc i dates d'impartició, temari, assistents)
- Enquesta de satisfacció amb la formació rebuda complimentada per l'assistent
- Una avaluació de l'eficàcia de la formació rebuda complimentada per el responsable directe de l'assistent 3 mesos després del fi de la formació.

Al finalitzar el curs, el Centre informarà a RRHH sobre la formació inicial i específica rebuda pel PAS sota la seva responsabilitat.

### **Avaluació i promoció**

Cada dos anys, com a mínim, RR.HH. realitzarà una avaluació de les competències del PAS del Centre que permetrà fer un seguiment de la seva adequació als objectius i necessitats dels plans d'estudi del Centre. L'avaluació de les competències es farà a través d'un informe d'avaluació que haurà de complimentar el responsable directe del PAS. L'avaluació podrà ser complementada, si RRHH ho considera oportú, amb una entrevista personal amb el responsable directe del PAS o amb el propi PAS. Del procès d'avaluació de competències el responsable de RRHH n'obtindrà una mesura qualitativa de la satisfacció del PAS, segons es descriu a l'apartat 7.7.2.3 d'aquest Manual.

Dels resultats de l'avaluació se'n derivaran les accions de promoció oportunes en cada cas, que seran consensuades entre RRHH, el responsable directe del PAS i la Junta de Centre.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

El diagrama de flux del procediment descrit es pot consultar a l'Annex D: *Diagrama de flux del Procediment de gestió de la qualitat en relació al PAS.*



## MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

Ref: MGSGIQ

Rev. 1

Data: 2/07/08

Directriu/s del programa AUDIT associada/es:

Totes

# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

## **7.7 DIRECTRIU 1.5: ANÀLISI I ÚS DELS RESULTATS DE LA FORMACIÓ**

- 7.7.1 Anàlisi dels resultats d'aprenentatge
- 7.7.2 Anàlisi de la satisfacció dels diferents col·lectius implicats  
(estudiants, PDI, PAS)
- 7.7.3 Anàlisi de la inserció laboral i de satisfacció dels graduats amb  
la formació rebuda
- 7.7.4 Definició i implantació de plans de millora

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **7.7 DIRECTRIU 1.5: ANÀLISI I ÚS DELS RESULTATS DE LA FORMACIÓ**

Per l'anàlisi i ús dels resultats de la formació referents als tres pilars bàsics de la directriu, resultats de l'aprenentatge, dels resultats de la inserció laboral i resultats de la satisfacció dels diferents grups d'interès, es determinen responsables per a la recollida de dades de forma sistemàtica que a la vegada validin les dades i facin servir els resultats obtinguts per a definir millores, segons es descriurà en els següents apartats.

A més a més de la revisió dels resultats que facilitin els responsables que gestionaran l'anàlisi i ús de la formació referent als resultats de l'aprenentatge, als resultats de la inserció laboral i als resultats de la satisfacció dels diferents grups d'interès, la Comissió de Qualitat del Centre farà una revisió dels resultats dels indicadors del sistema, i que fan referència a altres aspectes que, directament o indirectament, repercuteixen en el SGIQ i per tant en la qualitat de l'ensenyament.

Segons s'ha descrit àmpliament a l'apartat 5. *Mapa de processos. Indicadors*, del present Manual, el Servei d'Innovació i Qualitat Educativa (SIQE) ha establert un sistema d'indicadors comuns per a tots els centres de la UIC, suportat per un sistema informàtic per a la recollida i explotació de dades, que proporcionarà els resultats necessaris per a la presa de decisions ja que constitueixen eines i font d'informació per al seguiment, revisió, millora continua i rendició de comptes del SGIQ.

Per tant, la Comissió de Qualitat extraurà conclusions respecte als objectius fixats, de la revisió de la informació referenciada a l'apartat 7.3.3 *Revisió i desenvolupament de l'ensenyament [...]*, i dels resultats dels indicadors recollits la taula general *TG-UIC-006 Taula d'indicadors del SGIQ*,

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

L'*Informe Anual del Pla d'estudis* que elabora la Comissió de Qualitat, recollirà la informació necessària per a la rendició **de comptes dels resultats de l'aprenentatge, dels resultats de la inserció laborals i de la satisfacció dels diferents grups d'interès**, així com la **proposta de les accions a implantar per a la millora contínua del SGIQ** i a la vegada aconseguir la millora dels resultats dels indicadors:

1. Proposta de nous objectius de qualitat del Centre.
2. Propostes de revisió del disseny de les titulacions.
3. Propostes sobre noves titulacions. Proposta de Pla de Millora de la oferta formativa.
4. Propostes de manteniment o modificació dels perfils d'ingrés / egrés i criteris d'admissió.
5. Propostes de manteniment o millora sistemes d'informació prèvia a l'admissió i matriculació.
6. Proposta de millora de la gestió del desenvolupament de l'ensenyament i dels Plans d'estudi.
7. Propostes de millora dels resultats d'aprenentatge (indicadors)
8. Propostes de manteniment o millora pràctiques externes i mobilitat.
9. Propostes de manteniment o millora sistemes de recolzament i orientació a estudiants.
10. Propostes de millora del procés de gestió de les al·legacions, reclamacions i suggeriments.
11. Propostes de millora dels processos relacionats amb l'avaluació de la docència del PDI i millora de la qualitat de la docència.
12. Propostes de millora dels nivells de satisfacció dels alumnes, del PAS, del PDI i dels empleadors.
13. Proposta de millora dels resultats de la inserció laboral.
14. Propostes de millora de la gestió dels serveis i recursos materials.
15. Propostes de millora en relació a la gestió de la qualitat en relació al PDI i al PAS

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

16. Propostes de millora en relació a l'anàlisi i ús dels resultats.

17. Proposta de Pla de Millora del procés de recollida d'informació, si s'escau.



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **7.7.1 Anàlisi dels resultats d'aprenentatge**

Els resultats d'aprenentatge són la mesura objectiva de que s'han assolits els objectius previstos i de que els estudiants han adquirit les competències generals i específiques planificades.

La recollida de dades i la mesura dels resultats d'aprenentatge es fa a través de sistemes d'avaluació adequats al tipus d'activitat formativa i a les competències que es volen avaluar. Segons es detalla a l'apartat 7.4.3.1 *Metodologies d'ensenyament i avaluació de l'aprenentatge*, els sistemes d'avaluació de les competències generals i específiques que han d'adquirir els estudiants d'un titulació s'estableixen en el procés de disseny de la Memòria del Pla d'estudis, memòria necessària per a sol·licitar l'acreditació d'un títol oficial.

El Responsable Acadèmic de la titulació designat per la Junta de Centre (segons es descriu a l'apartat 7.3.2 *Disseny, aprovació i implantació d'un Pla d'Estudi*) per a implantar i desenvolupar el Pla d'Estudis haurà de definir l'estructura de coordinació docent necessària per a fer el seguiment i la recollida de la informació referent als resultats d'aprenentatge a tots els nivells d'unitats formatives. Per exemple, podrà definir responsables de matèria, de mòdul o de curs, que a la vegada faran el seguiment dels resultats d'aprenentatge de l'estructura sota la seva responsabilitat sistemàticament al finalitzar cada semestre.

Amb el suport de l'estructura de coordinació docent establerta, el Responsable Acadèmic analitzarà, revisarà i validarà els resultats d'aprenentatge dels alumnes de la titulació, incloent els resultats de les pràctiques externes i de la mobilitat.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSIGQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

Els resultats d'aprenentatge d'una titulació es podran analitzar de forma individual per unitat formativa, per exemple fent el seguiment d'una assignatura, una matèria, un mòdul, un semestre o un curs, o bé de forma global per la titulació, fent, en el cas dels graus, un seguiment del treball fi de grau.

En qualsevol cas, les dades relatives a l'avaluació de l'aprenentatge individual de l'alumne quedarà arxivada en el seu expedient acadèmic que serà custodiat per la Secretaria General de la Universitat.

A més a més, el Responsable Acadèmic de la titulació disposa de les següents eines per fer el seguiment i l'avaluació de la informació relativa als resultats d'aprenentatge i valorar si aquesta informació és fiable i suficients per a determinar el grau de compliment dels objectius d'aprenentatge marcats per a la titulació:

- a) Resultats dels indicadors relacionats amb el SGIQ del Centre i les seves titulacions, així com els de la UIC que hi tenen relació, que es troben resumits en la taula general *TG-UIC-006 Taula d'indicadors del SGIQ*, en especial els relacionats amb el procés de desenvolupament de l'ensenyament.
- b) Resultats d'aprenentatge assolits per els alumnes i reflectits en les qualificacions.
- c) Resultats de les enquestes de satisfacció dels alumnes al final de cada assignatura orientades a avaluar la percepció de l'alumne sobre l'activitat docent del professor (segons programa DOCENTIA)
- d) Informes realitzats pel professor al final de cada assignatura (segons programa DOCENTIA)
- e) Reunions periòdiques, com a mínim al final del semestre, amb el personal que conforma l'estructura de coordinació docent establerta per la titulació.
- f) Reunions periòdiques amb els delegats dels alumnes, en especial del primer i darrer curs, per a obtenir una altra visió sobre el desenvolupament de l'ensenyament.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSIGQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

A final de curs, el Responsable Acadèmic de la titulació recollirà en un informe de gestió, *Informe d'Avaluació d'Aprenentatge i Metodologies d'ensenyament*, l'anàlisi i valoració de la fiabilitat i suficiència dels resultats d'aprenentatge. Justificarà l'ús dels resultats per a prendre decisions amb l'estructura de coordinació docent sobre la necessitat de mantenir o modificar metodologies d'ensenyament, activitats formatives i/o sistemes d'avaluació de l'aprenentatge per tal d'assolir els objectius previstos per a la titulació i millorar els resultats d'aprenentatge.

La Comissió de Qualitat revisarà l'adequació de les propostes de l'*Informe d'Avaluació d'Aprenentatge i Metodologies d'ensenyament* a la vegada que valorarà el progrés i els resultats d'aprenentatge dels alumnes durant el desenvolupament del grau a través de l'examen d'un número representatiu de treballs fi de grau amb diferents qualificacions i dels resultats de la seva defensa corresponents a alumnes de la darrera promoció de les titulacions del Centre.

La Comissió de Qualitat deixarà constància de la seva revisió i de possibles propostes per a millorar els resultats de l'aprenentatge en l'*Informe Anual del Pla d'Estudis*, que facilitarà la presa de decisions a la Junta de Centre i la millora contínua de la qualitat dels ensenyaments segons es descriu a l'apartat 7.3.3 *Revisió i desenvolupament de l'ensenyament* [...].

Durant el primer trimestre de curs, la Junta de Centre gestionarà la rendició de comptes sobre la qualitat de l'ensenyaments de la titulació, incloent dades dels resultats d'aprenentatge, als grups d'interès identificats a la taula *TG-UIC-004 Gestió de la rendició de comptes* mitjançant la publicació d'un extracte de l'*Informe Anual del Pla d'Estudis*, com a mínim, a través dels canals indicats a l'esmentada taula general.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSIGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **7.7.2 Anàlisi de la satisfacció dels diferents grups d'interès**

La UIC està duent a terme una sèrie d'actuacions per a recollir el grau de satisfacció dels estudiants, del personal acadèmic, PDI, del d'administració i serveis, PAS i dels ocupadors en relació amb diferents aspectes del títol.

Es pretén recollir sistemàticament informació quantitativa i qualitativa per a conèixer les necessitats i expectatives d'aquests grups d'interès i, una vegada validades les dades, utilitzar els resultats per a la planificació d'accions que permetin la millora contínua .

Durant el primer trimestre de curs, la Junta de Centre gestionarà la rendició de comptes sobre la qualitat de l'ensenyaments de la titulació, incloent dades dels resultats de la satisfacció dels alumnes, PDI, PAS i ocupadors, als grups d'interès identificats a la taula *TG-UIC-004 Gestió de la rendició de comptes* mitjançant la publicació d'un extracte de l'*Informe Anual del Pla d'Estudis*, com a mínim, a través dels canals indicats a l'esmentada taula general.

Segons els grup d'interès del que es mesura la satisfacció, s'han definit diferents processos i responsables. El diagrames de flux del procediments descrit a continuació es poden consultar a l'Annex D: *Diagrama de flux del Procediment de gestió de la satisfacció dels grups d'interès*.

#### **7.7.2.1. Mesura del grau de satisfacció dels ALUMNES**

La mesura del grau de satisfacció dels alumnes es farà mitjançant enquestes dirigides a diferents col·lectius d'alumnes segons els aspectes del Pla d'estudis que es volen avaluar.

Segons el col·lectiu d'estudiants objecte d'estudi, el seguiment i anàlisi dels resultats, així com la valoració de la fiabilitat de les dades, serà responsabilitat del SIQE o del Servei d'Estudiants, que comptaran amb els recursos i les eines informàtiques necessàries per a obtenir els resultats de forma àgil.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSIGQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

Satisfacció amb l'activitat docent del professor d'una assignatura:

Es preten mesurar la satisfacció dels estudiants pel que fa a l'activitat docent del professor/s de l'assignatura valorant les tasques relatives a la planificació de la docència, el desenvolupament, capacitat de comunicació, la dedicació, el sistema d'avaluació, i la utilització de recursos i els resultats de l'activitat docent mitjançant una valoració global. Aquestes enquestes es realitzaran al finalitzar el període lectiu establert per a l'assignatura

La responsabilitat de la definició de l'enquesta, així com la validació del disseny i l'avaluació periòdica de la seva vigència recau en el SIQE. El qüestionari dissenyat és una versió abreujada, amb la incorporació d'alguns aspectes que resulten estratègics per a la UIC, de la proposta del programa DOCENTIA. Totes les preguntes han estat orientades a l'avaluació del professorat i no pas de la matèria per evitar que l'alumne avaluï en funció de la dificultat de la matèria i no pas realment l'activitat docent duta a terme pel professional docent.

El SIQE coordinarà el seguiment, recopilació, ordenació i validació dels resultats de manera que es puguin analitzar per assignatura, per professor, per titulació, en general per al Centre o en global per a tota la universitat. A la vegada gestionarà la custòdia de les dades per a mantenir un històric de valoracions donat que els resultats de les enquestes formaran part dels processos d'avaluació docent del professor segons es defineix al Manual d'avaluació docent de la UIC segons el programa DOCENTIA.

El SIQE posarà a disposició de la Junta de Centre els resultats per al seu anàlisi i posterior revisió per part de la Comissió de Qualitat, qui n'extraurà conclusions respecte als objectius fixats i proposarà les accions oportunes per a millorar-ne els resultats. També farà un anàlisi general de totes les titulacions de la universitat i n'informarà al VOAP i a la Junta de Govern, a la vegada que avaluarà el propi funcionament del procés de recollida d'informació i proposarà al VOAP un pla d'accions si s'escau per a la millora dels resultats de la participació.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### Satisfacció amb l'acollida i incorporació a la universitat

Es preten mesurar la satisfacció dels estudiants de primer curs pel que fa a la seva incorporació, acollida i adaptació a la UIC i al Centre, a la vegada que es detectaquen necessitats i millores en aquest sentit. Aquestes enquestes es realitzaran durant la segona meitat del primer curs de la titulació.

La responsabilitat de la definició de l'enquesta, així com la validació del disseny i l'avaluació periòdica de la seva vigència recau en el Servei d'Estudiants, qui també avaluarà el propi funcionament del procés de recollida d'informació i proposarà al Director de Comunitat Universitària un pla d'accions, si s'escau, per a la millora dels resultats de la participació

El Director de Comunitat Universitària s'encarregarà de la recopilació, validació i anàlisis dels resultats i farà arribar a la Junta de Centre, com a mínim, l'extracte de *l'Informe Anual de Comunitat Universitària* corresponent a les dades dels seus estudiants. La Junta de Centre presentarà aquest extracte per a revisió de la la Comissió de Qualitat, qui n'extraurà conclusions respecte als objectius fixats i proposarà les accions oportunes per a millorar-ne els resultats

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

Satisfacció global respecte a aspectes generals de la titulació, del Centre i de la Universitat

Es preten mesurar la satisfacció dels estudiants de últim curs pel que fa al programa formatiu en general (organització de l'ensenyament, el Pla d'Estudis i la seva estructura, procés d'ensenyament-aprenentatge) i els serveis oferts (instal·lacions, infraestructures, atenció a l'alumne, Serveis Estudiants, SOAP... ), a la vegada que es detecten necessitats i millores en els sistemes d'orientació i recolzament a l'estudiant.

La responsabilitat de la definició de l'enquesta, així com la validació del disseny i l'avaluació periòdica de la seva vigència recau en el Servei d'Estudiants, qui també avaluarà el propi funcionament del procés de recollida d'informació i proposarà al Director de Comunitat Universitària un pla d'accions, si s'escau, per a la millora dels resultats de la participació.

El Director de Comunitat Universitària s'encarregarà de la recopilació, validació i anàlisis dels resultats i farà arribar a la Junta de Centre, com a mínim, l'extracte de *l'Informe Anual de Comunitat Universitària* corresponent a les dades dels seus estudiants. La Junta de Centre presentarà aquest extracte per a revisió de la la Comissió de Qualitat, qui n'extraurà conclusions respecte als objectius fixats i proposarà les accions oportunes per a millorar-ne els resultats

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **7.7.2.2. Mesura del grau de satisfacció del PDI**

Es preten mesurar el grau de satisfacció general del professorat en relació al procés de gestió d'aquest col·lectiu a través dels autoinformes realitzats pels professors que es presentin a les convocatòries d'avaluació docent segons es defineix en el Manual d'Avaluació Docent de la UIC (DOCENTIA). La responsabilitat de la revisió del Manual d'avaluació docent (DOCENTIA) i per tant de la validació del disseny i l'avaluació periòdica de la vigència dels autoinformes recau en el SIQE.

Segons l'experiència docent del professor es defineixen tres tipus d'autoinformes, d'iniciació (5 primers anys de la carrera docent), de consolidació (entre 6 i 15 anys de la carrera docent) i sènior (més de 15 anys de carrera docent). A través d'aquests autoinformes es demana al professor una valoració i una reflexió sobre diferents aspectes relacionats de forma directa o indirecta amb els processos de selecció, accés, creació de noves places, avaluació, formació, promoció i reconeixement. També es demanarà una valoració quantitativa de la satisfacció.

Els autoinformes dels diferents professors es recolliran al seu expedient docent i seran avaluats per la CADU (composició i funcions descrites al Manual d'Avaluació Docent (DOCENTIA)), qui en finalitzar la convocatòria anual emetrà *l'Informe global d'avaluació docent de la convocatòria* on recollirà el grau de satisfacció del professorat.

La CADU distribuirà *l'Informe global d'avaluació docent de la convocatòria als següents òrgans* per a què tinguin en compte els resultats en:

- VOAP: la millora de la gestió del PDI segons es descriu a l'apartat 7.5.5. *Seguiment, revisió i millora de la gestió de la Qualitat en relació al PDI* i el SIQE: l'elaboració del pla de formació general



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

-Junta de Centre/Comissió de Qualitat: la millora de la qualitat de l'ensenyament segons es descriu a l'apartat 7.3.3 *Revisió i avaluació del desenvolupament de l'ensenyament i dels Plans d'Estudi [...]*

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **7.7.2.3. Mesura del grau de satisfacció del PAS**

Es pretén mesurar el grau de satisfacció general del PAS en relació al procés de gestió d'aquest col·lectiu. El responsable de Recursos Humans farà una mesura de la satisfacció d'aquest col·lectiu com a mínim cada tres anys a la vegada que durà a terme el procés d'avaluació de competències descrit a l'apartat 7.6.2 *Política sobre la gestió del PAS*. En coordinació amb Gerència, el responsable de Recursos Humans empenrà les accions sota la seva àrea de responsabilitat per a millorar els resultats de satisfacció del PAS.


D'altra banda, el departament de Recursos Humans farà arribar a la Junta de Centre un anàlisi de la satisfacció del PAS relacionat directament amb les seves titulacions per a una revisió per part de la Comissió de Qualitat, qui n'extraurà conclusions respecte als objectius fixats i proposarà les accions oportunes per a millorar-ne els resultats, deixant-ne constància a *l'Informe Anual del Pla d'Estudis*.

### **7.7.2.4 Mesura del grau de satisfacció dels EMPLEADORS**

Es preten mesurar el grau de satisfacció dels empleadors en relació amb les comptències adquirides pels titulats i recollir les seves necessitats relatives a les competències requerides per al desenvolupament laboral.

La Comissió de Relacions Universitat-Empresa del Centre recollirà aquesta informació mitjançant la realització d'una enquesta al finalitzar el període de pràctiques de cada alumne a la/es persona/es de l'empresa designada/es per supervisió dels estudiants en pràctiques .

La Comissió de Relacions Universitat-Empresa s'encarregarà de la recopilació, validació i anàlisis dels resultats i els farà arribar a la Junta de Centre per a revisió de la la Comissió de Qualitat, qui n'extraurà conclusions respecte als objectius fixats i proposarà les accions oportunes per a millorar-ne els resultats, deixant-ne constància a *l'Informe Anual del Pla d'Estudis*.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSQIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

### **7.7.3 Anàlisi de la inserció laboral i de satisfacció de graduats amb la formació rebuda**

Com a mínim cada quatre anys, el Servei d'Orientació Acadèmica i Professional (SOAP) de la UIC amb la col·laboració del Servei d'Innovació i Qualitat Educativa (SIQE) programaran la realització d'enquestes per a obtenir de forma sistematitzada dades sobre el grau d'inserció laboral dels titulats.

En col·laboració definiran el contingut de l'enquesta (on, entre d'altres aspectes, es preguntarà als egressats de la UIC sobre aspectes relatius a les competències adquirides i les necessàries per al desenvolupament laboral, i també sobre la seva satisfacció amb la formació rebuda després d'un cert temps des de la finalització dels estudis), validaran el disseny i avaluaran la seva vigència en cada convocatòria.

El SOAP, utilitzant la base de dades d'antics alumnes, s'encarregarà de la recopilació i validació de les dades i el Director de Comunitat Universitària s'encarregarà de l'anàlisi dels resultats i farà arribar a la Junta de Centre, com a mínim, l'extracte de *l'Informe Anual de Comunitat Universitària* corresponent a les dades dels seus estudiants per a què la Comissió de Qualitat n'extregui conclusions respecte als objectius fixats i proposi les accions oportunes per a millorar el Pla d'Estudis i per tant els resultats de la inserció laboral, deixant-ne constància en l'Informe Anual del Pla d'Estudis.

D'altra banda, el Director de Comunitat Universitària proposarà al Vicerector de Comunitat Universitària les accions de millora que es considerin oportunes per a una millora contínua del procés d'orientació i recolzament a l'estudiant pel que fa a la orientació en inserció laboral i del procés de mesura de la inserció laboral.

A més a més, els diferents responsables acadèmics obtenen informació qualitativa de gran utilitat per a la millora dels programes d'inserció laboral mitjançant les activitats planificades com ara trobades amb antics alumnes i trobades amb institucions i empreses a les Jornades

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

Anuals d'Ocupació de la Universitat Internacional de Catalunya, i contactes periòdics que deriven d'aquestes jornades entre la facultat i aquestes institucions i empreses.

Durant el primer trimestre de curs, la Junta de Centre gestionarà la rendició de comptes sobre la qualitat de l'ensenyaments de la titulació, incloent dades dels resultats de la inserció laboral, als grups d'interès identificats a la taula *TG-UIC-004 Gestió de la rendició de comptes* mitjançant la publicació d'un extracte de l'*Informe Anual del Pla d'Estudis*, com a mínim, a través dels canals indicats a l'esmentada taula general.

El diagrama de flux del procediment descrit es pot consultar a l'Annex D: *Diagrama de flux del Procediment de gestió de la satisfacció dels grups d'interès*.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

#### **7.7.4 Definició i implantació dels plans de millora**

La informació sobre els resultats que es deriven, entre d'altres, del seguiment de:

- Avaluació de l'aprenentatge
- Inserció laboral
- Satisfacció dels grups d'interès

serà recollida pels departaments i personal implicats en la seva gestió i facilitada a la Comissió de Qualitat del Centre, per a que pugui avaluar si les dades recollides són fiables, comparar-les amb els objectius, realitzar els anàlisis corresponents, prendre les decisions oportunes i proposar millores en funció d'aquests resultats.

Les propostes de millora hauran d'estar encaminades a la subsanació dels punts febles detectats i a la consolidació dels punts forts observats en el desenvolupament de les titulacions i estar en consonància amb els principis i objectius de la Política de Qualitat de la UIC. Quedaran recollides, per a cada titulació, en l'Informe Anual del Pla d'Estudis per a que puguin ser analitzades, aprovades i prioritzades, si s'escau, per la Junta de Centre; que podrà discutir amb la Comissió de Qualitat els aspectes que consideri oportuns abans de l'aprovació definitiva.

En cas que la Junta de Centre cregui necessària la posada en marxa d'una proposta de millora i no disposi dels recursos i mitjans necessaris per a fer-ho, l'elevrà a la Junta de Govern per a la seva discussió, valoració i aprovació si així és considerat.

A partir de les propostes de millora aprovades, la Junta de Centre, en col.laboració amb els departaments o persones que siguin necessaris segons el cas, establirà, liderarà i coordinarà els plans de millora que recolliran els objectius i les actuacions a realitzar per assolir-los, així com els terminis, responsables i accions i el seu seguiment establertes.



## MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

Ref: MGSGIQ

Rev. 1

Data: 2/07/08


Directriu/s del programa AUDIT associada/es:

Totes

# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

## 7.8 DIRECTRIU 1.6: PUBLICACIÓ D'INFORMACIÓ SOBRE LES TITULACIONS

- 7.8.1 Gestió de la informació pública
- 7.8.2 Informació per a la rendició de comptes als grups d'interès

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

## **7.8 DIRECTRIU 1.6: PUBLICACIÓ D'INFORMACIÓ SOBRE LES TITULACIONS**

### **7.8.1 Gestió de la informació pública**

Tots els procediments descrits per a cadascuna de les directrius del programa AUDIT en el present Manual asseguren que el Centre disposa de mecanismes, organismes i recursos que li faciliten la recollida i anàlisi de la informació sobre el desenvolupament dels plans d'estudi.

La Direcció de Comunicació de la UIC estableix, coordina, revisa, actualitza i millora periòdicament la forma i els canals de comunicació generals per a informar als grups d'interès sobre diferents aspectes relacionats amb la UIC, els Centres i les titulacions.

#### **Publicacions per a la informació**

La Direcció de Comunicació és responsable de la gestió de la publicació de la informació relacionada amb el SGIQ, prèvia sol·licitud dels òrgans encarregats de la seva difusió. La relació entre la informació i els grups d'interès per als que ha d'estar disponible, el canal de publicació i la documentació on es troba la informació, es troben recollits a la taula general *TG-UIC-005 Gestió de la informació pública*:

- La Junta de Govern, a través de Secretaria General, ha d'assegurar i gestionar la difusió de la Política i Objectius de la UIC
- El departament de Recursos Humans ha d'assegurar difusió de la política de gestió de la qualitat en relació al PAS
- El VOAP ha d'assegurar i gestionar la difusió de la política de gestió de la qualitat en relació al PDI així com la informació derivada dels processos de selecció, accés, etc, relacionats amb el PDI.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

-Dins dels paràmetres i orientacions establerts per la Direcció de Comunicació, la Junta de Centre és la responsable de decidir quin és el contingut de la informació que es publica de les seves titulacions, com a mínim sobre els següents aspectes i s'encarrega de la seva recopilació, revisió, actualització i millora.

- a) Objectius de Qualitat del Centre
- b) Oferta formativa (titulacions, plans d'estudi, professorat)
- c) Objectius de la titulació (objectius, competències, perfil d'egrès)
- d) Desenvolupament de l'ensenyament (activitats formatives -incloent pràctiques externes-, metodologies d'ensenyament-aprenentatge, sistemes d'avaluació)
- e) Gestió de la mobilitat i les pràctiques externes
- f) Admissió i matriculació (vies d'accès, perfil d'ingrés recomanat, proves d'admissió, contingut de les proves, criteris d'admissió i matriculació, mecanismes d'informació previs a l'admissió/matriculació)
- g) Sistemes de recolzament i orientació a l'estudiant matriculat (Servei estudiants, Servei d'Orientació Acadèmica i Professional, Servei d'Inclusió)
- h) Normatives que afecten als estudiants
- i) Disponibilitat de serveis i recursos materials
- j) Gestió i resolució de suggeriments i al·legacions / reclamacions

Entre els diferents canals d'informació, el que pren més importància, per la seva rapidesa i amplitud de difusió, és el portal web. El Centre designarà per a cada titulació un Gestor de continguts del Web que serà el responsable d'actualitzar i editar la informació sobre la titulació en funció de les directrius de la Junta de Centre. El departament de Comunicació, en la figura del Web Màster (administrador web), serà el responsable de validar, corregir (amb el suport del Servei d'Idiomes) i publicar la informació editada pel Gestor de continguts del Web de la titulació, així com de revisar periòdicament l'estat d'actualització.



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

Com a mínim una vegada al semestre, la Junta de Centre farà el seguiment i revisarà la informació publicada en el web, en folletons i catàlegs per a garantir que la informació publicada és objectiva i està actualitzada. En cas de trobar no conformitats actuarà en consonància per a resoldre les incidències i implantar actuacions de millora.

Aquesta informació es podrà extreure de la documentació del SGIQ i, fonamentalment de la Memòria del Pla d'Estudis: el contingut està descrit a la normativa vigent sobre ordenació dels ensenyaments universitaris oficials, i en resum consta de justificació, objectius, definició de les competències generals i específiques que els estudiants han d'adquirir al finalitzar els estudis, descripció dels recursos necessaris per al desenvolupament de la titulació, els sistemes d'avaluació de l'aprenentatge i les activitats formatives, amb el seu contingut en crèdits ECTS, les seves metodologies d'ensenyament-aprenentatge y la relació amb les competències definides per al títol per a cadascuna de les matèries.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
	Directriu/s del programa AUDIT associada/es:	

### **7.8.2 Publicacions per a la rendició de comptes als grups d'interès**

La relació entre la informació i els grups d'interès als que cal retre comptes, el canal de publicació i la documentació on es troba la informació, es troben recollits a la taula general *TG-UIC-004 Gestió de la rendició de comptes*.

Els procediments seguits per els diferents òrgans responsables per a la rendició es resumeixen a continuació:

-La Junta de Govern ha d'assegurar la rendició de comptes, amb revisió respecte als objectius dels resultats de la Política i Objectius de la UIC, quan es revisi.

-El departament de Recursos Humans ha d'assegurar la rendició de comptes, amb revisió respecte als objectius dels resultats de la política de gestió de la qualitat en relació al PAS, quan es revisi.

-El VOAP ha d'assegurar la rendició de comptes, amb revisió respecte als objectius dels resultats de la política de gestió de la qualitat en relació al PDI, quan es revisi.

-Anualment, la Junta de Centre ha d'assegurar la rendició de comptes, amb revisió respecte als objectius dels següents aspectes relacionats amb el desenvolupament de les titulacions:

- a) Resultats dels Objectius del centre
- b) Resultats de l'ensenyament (sistemes de recollida i anàlisi d'informació, mecanismes per al seguiment, revisió i millora dels resultats, rendició de comptes de):
  - a. aprenentatge
  - b. inserció laboral
  - c. satisfacció dels grups d'interès
- c) Avaluació desenvolupament i els resultats dels plans d'estudi.
- d) Disponibilitat i grau d'utilització de serveis i recursos materials

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)</b>	
	Ref: MGSGIQ	Rev. 1
		Data: 2/07/08
Directriu/s del programa AUDIT associada/es:		Totes

Aquesta informació es podrà extreure de la documentació del SGIQ i, fonamentalment, dels següents documents:

- a) Informe Anual del Pla d'Estudis (el seu contingut està descrit a l'apartat 7.3.3 *Revisió i desenvolupament de l'ensenyament [... ]*) i informes rebuts per la Comissió de Qualitat.
- b) Plans de millora derivats de les propostes de la Comissió de Qualitat, que inclouen accions, responsables i terminis.

Els diagrames de flux dels procediments descrits es pot consultar a l'Annex D:

*Diagrama de flux del Procediment de gestió de la informació pública i la rendició de comptes per canals diferents al web.*

*Diagrama de flux del Procediment de gestió de la informació pública i la rendició de comptes a través del web.*



## MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

Ref: MGSGIQ

Rev. 1

Data: 2/07/08

Directriu/s del programa AUDIT associada/es:

Totes

# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ)

### 8. ANNEXES

Annex A: Organigrama del Centre

Annex B : Funcions i responsabilitats dels òrgans de la UIC

Annex C: Mapa de processos

Annex D : Matriu RACI d'Activitats relacionades amb el SGIQ

Annex E: Diagrames de flux