



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

MANUAL DEL SGIQ MARC UPF

Oficina Tècnica de Qualitat

Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat

Aprovat per la Comissió de Qualitat UPF el
16-11-2020

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. La Universitat Pompeu Fabra	2
2. Política de Qualitat	6
3. Sistema d'informació de suport per a la direcció.....	12
4. El SGIQ Marc UPF	27
5. Documentació annexa.....	366

1. LA UNIVERSITAT POMPEU FABRA

1.1. PRESENTACIÓ

La Universitat Pompeu Fabra va ser creada l'any 1990 per la Generalitat de Catalunya amb l'objectiu d'establir una universitat pública orientada a l'excel·lència acadèmica i de contribuir al desenvolupament del país. Amb el propòsit d'assolir aquesta finalitat, la UPF s'ha anat desplegant al llarg d'aquests anys amb estrictes criteris de qualitat en totes les seves activitats, i ha configurat un model d'universitat urbana estretament vinculada a la ciutat de Barcelona, amb activitat al Campus de la Ciutadella, Campus del Mar, Campus del Poblenou, així com a l'edifici del Rectorat, situat a la Plaça de la Mercè. Com a universitat, hem estat selectius en els àmbits del saber que hem incorporat per poder concentrar-nos fonamentalment en la recerca i en la formació sobre les diverses dimensions de l'ésser humà, incloent-hi la biològica, la comunicativa o la social.

MISSIÓ

Formar, mitjançant un model educatiu rigorós, innovador i personalitzat, persones amb sòlids coneixements científics i culturals, competències transversals adequades per adaptar-se als canvis i reptes de la societat i capacitats per desenvolupar els seus projectes de vida.

Esdevenir una universitat de recerca preeminent. Hem de ser capdavanters en descobriments i innovacions científics, i hem d'assolir un lideratge internacional en aquells àmbits que ens són propis.

Promoure la innovació i la transformació social. Hem de traspasar els murs de la institució, per crear sinergies amb la societat i contribuir així al seu benestar i a la creació de valor.

Impulsar el compromís amb la cultura. Hem de ser una 'fàbrica d'idees', és a dir, un lloc de debat, de discussió i de reflexió al servei de la cultura que ofereixi eines per desxifrar el món contemporani i per participar-hi activament.

VISIÓ

Una universitat de recerca capdavantera, amb propòsit de servei públic, que es posicioni com una de les institucions europees d'ensenyament superior més reconegudes internacionalment, atractiva per als estudiants i per als professors amb més talent i compromís.

Una universitat personalitzada, eficaç i adaptable, que treballi amb eficiència, amb claredat, amb rigor i amb immediatesa i que s'adapti al context i a les necessitats de la comunitat, per poder assolir de manera efectiva els resultats que persegueix però sense perdre mai de vista el compromís amb la societat.

Una universitat pública, econòmicament sostenible, que es financi amb una aportació adequada de recursos públics i també amb altres fonts de recursos generats per la mateixa activitat de la Universitat.

Una universitat urbana, centrada en els reptes que afronta Barcelona i el seu entorn urbà, que aprofiti la modernitat i la creativitat d'una ciutat oberta al món com a font d'inspiració per incidir en la transformació de la Universitat.

VALORS

Més enllà de la producció i transmissió del coneixement, volem associar la nostra identitat a un conjunt de valors imprescindibles que ens han de permetre millorar com a persones i consolidar-nos com una comunitat ètica diferenciada en el context de les institucions d'ensenyament superior, cada vegada més global.

La pluralitat Per integrar la diversitat de punts de vista i d'ideologies i respectar la col·legialitat, fomentant el respecte i la col·laboració entre tots els col·lectius i buscant espais de trobada per potenciar la transversalitat en la presa de decisions.

L'autonomia Perquè a partir del reconeixement de la nostra pròpia identitat com a universitat, puguem disposar de la capacitat organitzativa, financera i normativa que ens permeti assolir els nostres objectius de la millor manera possible.

El dinamisme Per estar desperts davant del món que ens envolta, ser-ne agents i alhora saber adaptar-nos i donar resposta, de manera àgil, tant als canvis que s'hi produeixen com a les noves necessitats que se'n deriven.

El compromís Per esdevenir elements actius i motors de canvi i d'innovació de la societat i contribuir així, amb creativitat, esperit crític, honestat, proactivitat i llibertat acadèmica, a donar resposta als problemes i als eventuais conflictes que afecten la nostra societat i el nostre entorn.

L'equitat Per garantir la igualtat d'oportunitats i de condicions, per combatre les desigualtats o la discriminació per raó de gènere, de classe social, d'origen ètnic o racial, d'orientació sexual i de diversitat funcional, així com per formar professionals i ciutadans que posteriorment traslladin aquests valors als seus cercles personals i professionals.

El rigor Tant des del punt de vista acadèmic com des del punt de vista humà, per treballar, amb autoexigència i al màxim del nostre potencial, per esdevenir un referent en l'ensenyament i en la recerca.

El retiment de comptes Per establir una relació directa amb les institucions i els col·lectius als quals retem comptes i explicar-los amb transparència els objectius que ens proposem i els resultats que obtenim, amb sensibilitat per absorbir les seves valoracions.

1.2. L'ESTRUCTURA

1.2.1 GOVERN I REPRESENTACIÓ

CÀRRECS DE GOVERN	<u>Equip de Govern</u>
	<u>Altres membres de l'equip de Govern</u>
	<u>Vicegerents i altres responsables d'àrees de gestió</u>
	<u>Síndic de Greuges</u>
	<u>Altres càrrecs</u>

ÒRGANS COL·LEGIATS	<u>Claustre universitari</u>
	<u>Consell de Govern</u>
	<u>Consell Social</u>
	<u>Comissions</u>
	<u>Consell d'Estudiants</u>

REPRESENTACIÓ	<u>Òrgans de representació del PAS</u>
	<u>Òrgans de representació del PDI</u>
	<u>Representants de la UPF en altres organismes</u>

1.2.2 ESTRUCTURA ACADÈMICA

CENTRES INTEGRATS	<u>Unitat de Coordinació Acadèmica d'Economia i Empresa</u>
	<u>Unitat de Coordinació Acadèmica d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions</u>
	<u>Unitat de Coordinació Acadèmica d'Humanitats</u>
	<u>Unitat de Coordinació Acadèmica de Ciències de la Salut i de la Vida</u>
	<u>Unitat de Coordinació Acadèmica de Ciències Polítiques i Socials</u>
	<u>Unitat de Coordinació Acadèmica de Comunicació</u>
	<u>Unitat de Coordinació Acadèmica de Dret</u>
	<u>Unitat de Coordinació Acadèmica de Traducció i Ciències del Llenguatge</u>

CENTRES D'ENSENYAMENT SUPERIOR ADSCRITS	<u>Barcelona School of Management (BSM)</u>
	<u>ELISAVA Escola Superior de Disseny (en procés de desadscripció)</u>
	<u>Escola Superior de Ciències de la Salut TECNOCAMPUS</u>
	<u>Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa TECNOCAMPUS</u>
	<u>Escola Superior de Comerç Internacional (ESCI)</u>
	<u>Escola Superior d'Infermeria del Mar (ESIM)</u>
	<u>Escola Superior Politècnica TECNOCAMPUS</u>

ALTRES	<u>Escola de Doctorat</u>
	<u>Instituts universitaris i centres de recerca</u>

1.2.3 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	<u>Gerència</u>
	<u>Àrea de Docència</u>
	<u>Àrea de Recerca i Innovació</u>
	<u>Àrea de Recursos Humans i Organització</u>
	<u>Àrea de Serveis, Tecnologia i Recursos d'Informació</u>
	<u>Àrea de Recursos Econòmics, Contractació i Patrimoni</u>
	<u>Direccions de Campus</u>
	<u>Unitats de Gestió i Administració (UGA)</u>
	<u>Gabinet del Rectorat</u>
	<u>Secretaria General</u>

2. POLÍTICA DE QUALITAT

Ja des dels seus inicis, la UPF té integrada en les seves activitats una cultura de la qualitat que s'ha anat mantenint i transmetent any rere any i que l'ha arribat a posicionar actualment com una de les universitats amb els millors indicadors en matèria de docència i de recerca tant en l'àmbit estatal com en l'internacional.

Aquesta cultura de qualitat s'ha estès no només a la qualitat dels programes formatius sinó també a la dels processos de gestió necessaris per a la seva execució. En paral·lel, s'ha anat gestant un sistema intern que ha permès encaminar totes aquestes accions de manera coordinada, cooperativa i sostinguda.

Simultàniament a la creació i a la implantació del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ), la Universitat va aprovar la seva estratègia en el document "UPF 25 anys", que recull els objectius estratègics, organitzats en eixos, i el marc de governança i gestió eficient com a document general de la Universitat on els aspectes de qualitat no n'estan exempts. En aquest context, en matèria de cultura de qualitat i gestió eficient es deixa palesa la voluntat de generar un seguit d'estratègies i programes que se centrin tant en temes docents com de recerca, de gestió i de retiment de comptes amb la societat.

Així mateix, ja en el curs 2015-16 es va aprovar el Pla Estratègic 2016-2025 que redefineix els objectius estratègics de la Universitat. El procés d'elaboració del Pla ha permès concretar i formular la visió estratègica institucional i ha sigut a més una oportunitat per pensar i definir entre tots els membres de la comunitat universitària la UPF que es vol per al futur.

La **política de qualitat** de la UPF, que emana del Pla estratègic com a instrument de planificació i gestió global de la Universitat Pompeu Fabra, es concreta amb esdevenir, la UPF, una universitat capdavantera que, amb propòsit de servei públic, es posicioni com una de les institucions europees d'ensenyament superior més reconegudes internacionalment, atractiva per als estudiants i per als professors, amb més talent i compromís. Una universitat personalitzada, eficaç i adaptable, que treballi amb eficiència, amb claredat, amb rigor i amb immediatesa i que s'adapti al context i a les necessitats de la comunitat, per poder assolir de manera efectiva els resultats que persegueix però sense perdre mai de vista el compromís amb la societat.

Per tal de consolidar aquesta voluntat manifestada es plantegen els següents **objectius de qualitat** que es troben recollits, entre d'altres, en el [Pla d'Actuacions 2018-2020](#) de la UPF, document que concreta, mitjançant la definició d'accions i projectes, els "Projectes del Consell de Direcció per al mandat 2017-2020" i que al seu torn deriven del Pla estratègic de la UPF, del que copia l'organització en set eixos temàtics (Docència, Recerca, Entorn i projecció, Comunitat, Finançament i Governança, Internacionalització, Responsabilitat Social):

Objectiu 1: Consolidar un model educatiu propi		
Àmbit estratègic amb què es vincula: Docència		
Accions en què es desenvolupa:		
Definició	Responsable	Termini
Elaborar les bases per a la formulació d'un model docent propi, distintiu, innovador i de qualitat	Vicerector/a per a la direcció de projectes d'innovació	31/12/2020
Posar en marxa el projecte de reforma horària de la docència	Vicerector/a per a la direcció de projectes d'innovació	31/12/2020
Adaptar les aplicacions de gestió en l'àmbit de la docència per facilitar la implementació del nou model educatiu.	Vicerector/a per a la direcció de projectes d'innovació	31/12/2020
Adaptar els estudis al nou marc competencial dels estudis de la UPF	Vicerector/a per a la direcció de projectes d'innovació	31/12/2020
Revisar l'actual sistema de producció de materials digitals per adequar-lo a les necessitats i objectius del nou model educatiu	Vicerector/a per a la direcció de projectes d'innovació	31/12/2020

Objectiu 2: Donar resposta a una demanda de formació exigent i canviant		
Àmbit estratègic amb què es vincula: Docència		
Accions en què es desenvolupa:		
Definició	Responsable	Termini d'execució
Millorar les eines d'ajuda a la gestió dels màsters	Vicerector/a per a la direcció de projectes per a la docència	31/12/2020

Objectiu 2: Donar resposta a una demanda de formació exigent i canviant_		
Àmbit estratègic amb què es vincula: Docència		
Accions en què es desenvolupa:		
Definició	Responsable	Termini d'execució
Elaborar un estudi per tal d'ajustar l'oferta docent a la demanda de matrícula de grau	Vicerector/a per a la direcció de projectes per a la docència	31/12/2020
Realitzar una avaluació generalitzada de la docència	Vicerector/a per a la direcció de projectes per a la docència	31/12/2020

Objectiu 3: Consolidar una comunitat plural i connectada		
Àmbit estratègic amb què es vincula: Comunitat		
Accions en què es desenvolupa:		
Definició	Responsable	Termini d'execució
Elaborar el Pla d'acollida, acompanyament i mentoratge del PDI	Vicerector/a per a la direcció de projectes en l'àmbit del professorat	31/12/2020
Implementació del sistema 'tenure-track'	Vicerector/a per a la direcció de projectes en l'àmbit del professorat	31/12/2020
Programació a 5 anys del creixement/estabilitzacions del professorat de les UCA	Vicerector/a per a la direcció de projectes en l'àmbit del professorat	31/12/2020

Objectiu 3: Consolidar una comunitat plural i connectada		
Àmbit estratègic amb què es vincula: Comunitat		
Accions en què es desenvolupa:		
Definició	Responsable	Termini d'execució
Elaborar un pla d'acollida, participació i acompanyament d'estudiants	Vicerector/a per a la direcció de projectes d'acollida, participació i acompanyament	31/12/2020

Objectiu 4: Impulsar canvis organitzatius per facilitar la governança de la Universitat		
Àmbit Estratègic: Finançament i Governança		
Accions en què es desenvolupa:		
Definició	Responsable	Termini d'execució
Distingir funcions tècniques i acadèmiques en la gestió de la docència	Vicerector/a per a la direcció de projectes per a la docència	31/12/2020
Explorar i eventualment implementar eines TIC necessàries per donar suport al nou model educatiu	Vicerector/a per a la direcció de projectes d'innovació	31/12/2020
Augmentar el compromís de la Universitat amb els usuaris dels serveis i el públic en general	Secretari General	31/12/2020

Objectiu 5: Esdevenir una universitat preeminent a Europa, amb projecció global

Àmbit estratègic: **Internacionalització**

Accions en què es desenvolupa:

Definició	Responsable	Termini d'execució
Establiment d'aliances estratègiques	Vicerector/a per a la direcció de projectes per a la internacionalització	31/12/2020
Impulsar una major internacionalització dels graus de la UPF	Vicerector/a per a la direcció de projectes per a la internacionalització	31/12/2020

Objectiu 6: Esdevenir una universitat socialment responsable i sostenible

Àmbit estratègic: **Responsabilitat i sostenibilitat**

Accions en què es desenvolupa:

Definició	Responsable	Termini d'execució
Incorporació progressiva de la perspectiva de gènere a la docència	Vicerector/a per a la direcció de projectes per al compromís social i la igualtat	31/12/2020
Articular mecanismes per a la introducció dels conceptes d'ètica i sostenibilitat en els estudis de grau	Vicerector/a per a la direcció de projectes per al compromís social i la igualtat	31/12/2020

Per a conèixer el detall de totes i cadascuna de les actuacions previstes (descripció, unitats implicades en el seu desenvolupament, indicadors associats...) pot consultar-se el document [Pla d'actuacions 2018-2020](#).

Pel que fa al seguiment d'aquests objectius, el grau d'assoliment o d'execució de cada acció s'obté a partir de l'eina **Seguiment de Plans (SEP)**, una eina basada en el producte de mercat Midenet que s'utilitza per fer el seguiment del desplegament del Pla d'Actuacions. Per a cada actuació es descriuen paràmetres com: responsable, data inici / fi, vista general, grau de desplegament, etc . En finalitzar la vigència del Pla d'Actuacions, es durà a terme l'avaluació de si efectivament s'han assolit els valor d'assoliment previstos i si l'objectiu, en darrera instància, s'ha acomplert.

El nou Pla d'Actuacions que es derivi valorarà la conveniència, o no, de prorrogar les actuacions i, en aquest sentit, s'emprendran les accions i propostes oportunes a l'efecte d'assolir els propòsits inicials, si és que perduren.

3. SISTEMA D'INFORMACIÓ DE SUPORT PER A LA DIRECCIÓ

Les dades contingudes en els sistemes d'informació amb què compta el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de la UPF donen resposta a l'encàrrec que tradicionalment té atribuïda la Universitat respecte la necessària rendició de comptes de la seva activitat. A més, per a abordar el seu disseny, la UPF s'ha emmirallat en els estàndards que a nivell europeu s'estableixen en matèria de qualitat en l'ensenyament, en la recerca i en la transferència de coneixement cap a la societat. El resultat és, doncs, un sistema d'informació coherent i eficaç, que conté la informació relativa a les sis dimensions que incideixen en la garantia de la qualitat de les titulacions.

A aquest efecte s'assenyala com a font d'informació de suport per a la direcció, en primer lloc la publicació electrònica **UPF EN XIFRES** que recull la informació estadística exhaustiva i de qualitat sobre els dos aspectes bàsics per a la Universitat: la docència i la recerca, a més dels recursos de personal i econòmics que la UPF hi destina. Es tracta, doncs, d'un instrument orientat a proporcionar informació tant a la societat en general com a la mateixa comunitat universitària, amb indicadors avançats que permeten, sobretot en l'àmbit de la docència, fer un seguiment exhaustiu del funcionament universitari. En el fons, aquestes xifres permeten posicionar la Universitat dins els **RÀNQUINGS UNIVERSITARIS**, entesos com a plataforma on es visibilitzen les diferents universitats ordenades en funció de les dades i dels indicadors emprats a l'hora de confeccionar-los (siguin de recerca o docència) i pel pes relatiu que les diferents metodologies atorguen a cada indicador en el càlcul final de la posició que cada universitat assoleix.

D'altra banda, cal fer referència al **DATAWAREHOUSE (DWH)**, un sistema d'informació avançat que accedeix de manera transversal a tots els sistemes operacionals de gestió vigents a la UPF. Aquest accés transversal amb capacitat per relacionar dades dels diferents àmbits, l'habilita per a aportar un coneixement proper a la realitat de les activitats docents i de recerca que es desenvolupen a la UPF. A més, les dades que genera van evolucionant any rere any i aporten una informació molt valuosa que permet reflexionar no només sobre les activitats i els resultats obtinguts, sinó també apuntar cap a objectius de futur.

En un altre sentit, cal fer referència als informes de valoració de l'activitat acadèmica així com a altres **INFORMES I ESTUDIS** que es requereixen des de diferents serveis o unitats i que contribueixen a facilitar la presa de decisions estratègiques. Al seu torn, s'assenyalen les enquestes que periòdicament es fan als diferents col·lectius de la Universitat: estudiants, graduats, PDI i PAS. Els **RESULTATS DE LES ENQUESTES** són molt útils per conèixer la satisfacció respecte a diferents aspectes de la Universitat i s'integren en els polítiques generals de la Universitat de millora contínua de la qualitat docent.

Tots aquests instruments als que s'ha fet referència són gestionats des de **LA UNITAT DE PROJECTES, ESTUDIS I QUALITAT (UPEQ)**, assimilada orgànicament a servei, amb dependència funcional del vicerector o vicerectora competent en les matèries que li són assignades, i orgànicament del gerent. Des d'aquesta Unitat, s'assessoren les unitats estructurals i la direcció de la Universitat en la seva planificació estratègica, en l'elaboració dels plans directors o d'actuacions i en projectes de millora organitzativa. Dins les funcions que té assignades la UPEQ s'assenyalen,

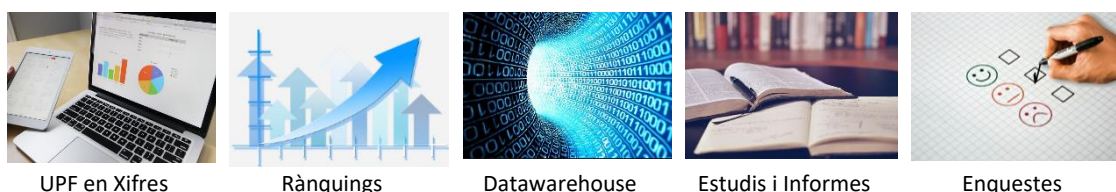
especialment, les relatives a dotar a l'organització dels estudis i els instruments necessaris per la presa de decisions estratègiques així com la planificació i execució de projectes transversals vinculats a la gestió de dades que, com s'ha apuntat línies amunt, han de ser enteses com a eina de suport als processos de decisió i de retiment de comptes.

Finalment, cal fer referència al **QUADRE DE COMANDAMENT INSTITUCIONAL ELABORAT A PARTIR D'UNS INDICADORS ESTRATÈGICS** que s'han extret dels processos amb què compta el SGIQ Marc UPF. Aquests indicadors són vàlids per a comparar, quantificar i prendre decisions a nivell institucional.

3.1. INFORMES I INDICADORS VINCULATS AL SISTEMA D'INFORMACIÓ DE SUPORT A LA DIRECCIÓ

Com s'ha apuntat, el sistema d'informació de suport a la direcció conté la informació relativa a les sis dimensions que incideixen en la garantia de la qualitat de les titulacions.

Fonts del sistema d'informació de suport a la direcció



UPF en Xifres

Rànquings

Datawarehouse

Estudis i Informes

Enquestes

A més a més, cada centre disposa de les seves pròpies dades, publicades a les respectives pàgines de Qualitat.



[UCA de Ciències de la Salut i de la Vida](#)

[UCA de Ciències Polítiques i Socials](#)

[UCA de Comunicació](#)

[UCA de Dret](#)

[UCA d'Economia i Empresa](#)

[UCA d'ETIC](#)

[UCA d'Humanitats](#)

[UCA de Traducció i Ciències del Llenguatge](#)

En concret, cadascuna d'aquestes fonts incorpora els següents informes i indicadors, desglossats segons les sis dimensions considerades segons la *Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat d'AQU Catalunya*:

DIMENSÍO 1. REVISIÓ I MILLORA DEL SGIQ

La dimensió 1 fa referència al disseny i revisió del SGIQ. Requereix que les institucions disposin d'una política d'assegurament de la qualitat que sigui pública i que formi part de la seva gestió estratègica. En aquest sentit, les fonts d'informació amb què compta la UPF i que proveeixen de les dades requerides per donar compliment a aquests propòsits són:

- **Webs de qualitat dels centres**, amb informació sobre:
 - a. La composició de les respectives comissions de Qualitat
 - b. Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ)
 - I. SGIQ
 - II. Pla de Millora
 - III. Mapa de processos
 - IV. Informe de revisió del SGIQ
 - c. Informació sobre els programes formatius
 - I. Memòries de verificació
 - II. Informes de seguiment
 - III. Informes de les modificacions introduïdes
 - IV. Informes d'acreditació
 - V. Indicadors
 - VI. Premis, reconeixements i distincions

- **Quadre d'indicadors institucional**, el contingut del qual es concreta en l'apartat 3.2 d'aquest document.

DIMENSIÓ 2. DISSENY, REVISIÓ I MILLORA DELS PROGRAMES FORMATIUS

La dimensió 2 es refereix al disseny i verificació de les titulacions, així com al seu seguiment anual —que, si escau, conduirà a la implantació d'un pla de millores, a la seva modificació o fins i tot a la seva extinció— i a la seva acreditació.

Les fonts d'informació amb què compta la UPF i que proveeixen de les dades necessàries per dur a terme el disseny, la revisió i la millora dels programes formatius són les següents:

- **UPF en xifres**, amb informació sobre:
 - Evolució de l'oferta i demanda en primera opció en els estudis de grau.
 - Evolució de l'oferta i demanda a màster.
 - Evolució de la nota de tall 1a assignació PAU-CFGS en els estudis de grau.
 - Evolució d'estudiants de nou ingrés a grau amb nota d'accés >9 (via PAU), desglossats per sexe.
 - Evolució estudiants de nou ingrés a grau amb matrícula d'honor, desglossats per sexe.
 - Evolució del nombre d'estudiants matriculats segons tipologia d'estudis (grau, màster i doctorat), desglossat per sexe.
 - Evolució del nombre d'estudiants de nou accés segons tipologia d'estudis (1r curs de grau, màster i doctorat) desglossats per sexe.
 - Nombre d'estudiants matriculats en el curs anterior segons nacionalitat i tipologia d'estudis (grau, màster i doctorat), dades desglossades per sexe.
 - Evolució del nombre d'estudiants estrangers matriculats segons tipologia d'estudis (grau, màster i doctorat), dades desglossades per sexe.
 - Evolució del nombre d'estudiants titulats segons tipologia d'estudis (grau i màster), desglossat per sexe.
 - Evolució del nombre de graduats a màster i durada mitjana dels estudis.
 - Evolució de la taxa graduació en els estudis de grau i màster, dades desglossades per sexe.

- Evolució de la taxa d'eficiència en els estudis de grau i màster, dades desglossades per sexe.
- Evolució taxa d'abandonament en els estudis de grau i màster, dades desglossades per sexe.
- **Datawarehouse**, que incorpora el quadre de comandament, eina per detectar i prevenir les desviacions sobre els indicadors clau de la titulació de grau i de màster universitari i que ha de contribuir a facilitar l'elaboració dels informes de seguiment i d'acreditació dels títols oficials. Consta d'una bateria d'indicadors reduïda, homogènia i coherent, que informa de manera resumida del funcionament de la titulació.

Alhora, el Datawarehouse ha de permetre l'extracció de les següents dades, per cursos acadèmics o cohort, segons els casos:

- Oferta, demanda i matrícula:
 - Oferta de places a 1r curs
 - Demanda en 1a opció
 - Ràtio demanda/oferta
 - Nou ingrés a 1r curs
 - Nou ingrés a 1r curs i 1a preferència (%)
 - Accés en matrícula a setembre (%)
- Nota de tall juny PAU + CFGS
- Nota d'accés
 - Proves d'accés a la universitat (PAU)
 - CFGS, FP2 o assimilats
 - Altres accessos
- Via d'accés a primer curs (valors percentuals i absoluts)
 - Proves d'accés a la universitat (PAU)
 - CFGS, FP2 o assimilats
 - Titulats universitaris o assimilats
 - Proves específiques per a majors de 25, 40 i 45 anys
 - Altres accessos
- Dades sobre graduació segons títol i tipologia d'estudis, amb els següents indicadors associats:
 - Taxa de graduació (graduats en t o t+1)
 - Nombre total de graduats per curs acadèmic
 - Taxa d'eficiència
 - Durada mitjana dels estudis
 - Graduats en t o t+1
 - % Graduats en t sobre nou ingrés a 1r curs
- Dades sobre rendiment segons títol i tipologia d'estudis, i alhora, els següents indicadors associats:
 - Taxa de rendiment, resultats globals i segons els anys acadèmics
 - Taxa de presentació, resultats globals i a 1r curs
 - Taxa d'èxit, resultats globals i a 1r curs
 - % crèdits matriculats per primer cop
- Dades sobre abandonament segons títol i tipologia d'estudis
 - Total d'abandonaments
 - Estudiants que no superen el règim de permanència a 1r curs (valors percentuals i absoluts)

- Qualificacions obtingudes per assignatures dins d'una titulació
- **Estudis i informes**
 - **Fitxes de preinscripció dels estudis de grau, agrupades per UCA**, elaborades a partir de les dades de preinscripció del mes de juliol, amb els següents indicadors:
 - Oferta de places de cada titulació del centre
 - Demanda en primera opció
 - Ràtio demanda en primera opció/oferta
 - Nota de tall
 - Comparació amb titulacions idèntiques o similars de la resta del sistema universitari català
 - **Informe de preinscripció:** anàlisi dels resultats més destacats de la demanda en primera opció per al conjunt de la universitat.

Aquest informe s'elabora a partir dels registres de l'Oficina d'Accés a la Universitat. En concret, el d'Estadístiques de sol·licitants en 1a assignació i el de Notes de tall 1a assignació, i fixa l'atenció en la demanda en 1a preferència, a partir de la qual s'obté la ràtio de demanda en 1a preferència per oferta de places, que dona una mesura de l'atracció que desperten els diferents graus de la UPF, i la nota de tall, que és un primer indicador de la nota d'accés més baixa que tenen els estudiants que tenen opció d'entrar a la UPF en aquells estudis en què la demanda total supera l'oferta de places.

En el cas dels màsters l'informe és més reduït, consta d'una anàlisi global sobre la demanda i la matrícula als màsters universitaris i dades quant a demanda, preinscripció, acceptació i matrícula; així com sobre sexe, edat, nacionalitat i universitat de procedència (dades de nou accés i matrícula total).

- **Informe d'accés i matrícula:** es concreta en l'obtenció d'evidències sobre els alumnes preinscrits i de nou ingrés a la titulació, i les seves característiques acadèmiques i sociodemogràfiques. En el cas dels estudis de grau, presenta les següents dades:
 - Estudiants de nou ingrés a primer curs
 - Estudiants de nou accés segons la via d'accés (PAU, majors de 25 anys...)
 - Percentatge d'estudiants de primera opció matriculats
 - Nota de tall i nota mitjana d'accés
 - Percentatge d'estudiants amb nota d'accés igual o superior a 9
 - Titularitat del centre de secundària de procedència
 - Nivell d'estudis dels pares
 - Aspectes tinguts en compte en triar l'estudi
 - Sexe
 - Procedència (domicili familiar)

Pel que fa al cas dels màsters, l'informe centra especialment l'atenció en la ràtio demanda en primera preferència sobre l'oferta de places. A continuació s'analitza la matrícula de nou accés posant el focus en si es cobreixen les places ofertes i si s'arriba al mínim de 20 estudiants matriculats en cada màster, ja que

d'acord als criteris de la Direcció General d'Universitats una matrícula inferior a aquesta xifra és motiu de tancament del màster. Finalment es repassa la matrícula total i algunes característiques sociodemogràfiques (sexe, edat i procedència) dels estudiants matriculats als màsters universitaris de la UPF.

- **Informe de desplegament i rendiment:** permet poder fer un seguiment acurat de la qualitat docent impartida. D'aquest informe cal destacar dos indicadors clau pel fet que estan previstos obligatòriament en el procés de verificació de les titulacions i de la seva acreditació: la taxa de graduació i la taxa d'eficiència. Tanmateix hi ha d'altres indicadors que també són interessants d'analitzar perquè ajuden a contextualitzar la situació de partida, com són la durada mitjana dels estudis, els estudiants que es graduen en el temps previst, la nota de l'expedient, el sexe i l'edat dels graduats. Pel que fa a la taxa d'abandonament, és un altre indicador previst a la memòria de verificació, cal prestar especial atenció en l'abandonament a primer curs, perquè es centra el gruix del total d'abandonament. En l'anàlisi de l'abandonament a primer curs es distingeix entre l'abandonament per no superar el règim de permanència, rellevant perquè permet als responsables dels estudis introduir correccions ràpidament, si escau, i l'abandonament voluntari. Finalment, la taxa de rendiment, tot i no estar vinculada ni amb la graduació ni amb l'abandonament, és un indicador del rendiment dels estudiants a la UPF.
- **Webs de Qualitat dels centres** amb informació sobre els **resultats acadèmics** dels programes formatius.
- **Quadre d'indicadors institucional**, el contingut del qual es concreta en l'apartat 3.2 d'aquest document.

DIMENSÍO 3. ENSENYAMENT-APRENTATGE I SUPORT A L'ALUMNAT

La dimensió 3 fa referència als processos d'ensenyament-aprenentatge, així com el suport a l'alumnat, entre els que s'hi troben les proves d'accés i criteris d'admissió, la metodologia d'ensenyament i avaluació dels aprenentatges, els treballs finals de grau (TFG) o de màster (TFM), les pràctiques externes i mobilitat i l'orientació acadèmica i professional.

Les fonts d'informació amb què compta la UPF i que proveeixen de les dades necessàries per a la millora dels processos d'aprenentatge, ensenyament i avaluació, així com de suport a l'alumnat són les següents:

- **UPF en xifres**, amb informació sobre:
 - i. Estudis de grau:
 - Nombre de graduats amb estades a l'estranger en el curs anterior, desglossats per sexe.
 - % de graduats amb estades a l'estranger en el curs anterior.
 - Evolució del nombre d'estudiants de la UPF en mobilitat dels estudis de grau, dades desglossades per sexe.
 - Evolució del nombre d'estudiants en mobilitat a la UPF en els estudis de grau, dades desglossades per sexe.
 - ii. Estudis de doctorat:
 - Evolució de tesis llegides segons curs de lectura, desglossades per sexe.

- **Quadre d'indicadors institucional**, el contingut del qual es concreta en l'apartat 3.2 d'aquest document.
- **Enquestes**
 - a) **Enquestes als estudiants:**
 - **Satisfacció dels estudiants amb la docència (AVALDO).** Model propi d'avaluació de la docència per part dels estudiants de grau i màster. A partir dels resultats trimestrals d'AVALDO que se situen fora dels estàndards de qualitat de la Universitat s'elabora un informe que permet identificar i analitzar aquests resultats i concentrar-hi tots els instruments de millora pedagògica de què disposa la UPF.

En concret, el qüestionari estableix les preguntes següents relacionades amb l'avaluació dels processos d'aprenentatge:

Valora els aspectes següents relacionats amb l'assignatura (en una escala de 0 a 10, on 0 és molt en desacord i 10 molt d'acord):

1. *Els continguts impartits en l'assignatura i les competències treballades s'ajusten al que diu el pla docent.*
2. *Les metodologies docents utilitzades (disseny de sessions de classe, activitats a realitzar pels alumnes i materials docents utilitzats) m'han ajudat en el procés d'aprenentatge.*
3. *El volum de treball exigít s'adequa als crèdits de l'assignatura.*
4. *En conjunt estic satisfet/a amb aquesta assignatura.*

L'avaluació docent s'integra amb altres polítiques de la Universitat, com el Programa per a la Qualitat Educativa, que facilita al professorat suport per a la millora docent, tant a nivell de cursos com d'assessorament individualitzat. Per això, en els casos en què la valoració obtinguda sigui inferior a 5 s'activa un sistema d'alerta que enceta un procés d'avaluació pedagògica.

D'aquesta manera la UPF s'assegura proporcionar al professorat els elements adequats de formació, informació i reflexió crítica per a la millora permanent de la pràctica docent.

Val a dir que atesa la importància que l'avaluació docent té per a tota la comunitat universitària -docents i discents-, la Comissió de Qualitat ha impulsat mesures de millora de la difusió del coneixement i valor d'aquesta enquesta a tots els centres -facultats i escoles-, i en tots els suports possibles. En darrera instància es persegueix elevar el grau de resposta a les enquestes i el rigor en la resposta.

- **Enquesta de valoració del sistema i organització de l'ensenyament (EVSOE).** Aquesta enquesta es fa cada any a un dels col·lectius d'estudiants (grau, màster i doctorat) i, per tant, cada nivell acadèmic és enquestat cada tres anys. Es valora el sistema i l'organització de l'ensenyament a la Universitat Pompeu Fabra. D'entre els continguts del qüestionari interessa ressaltar pel que fa a l'avaluació de la Dimensió 3, les preguntes contingudes en els blocs relatius a Accés (enquestes de grau i màster), Vida universitària (enquesta de grau), Dedicació (enquestes de grau i màster), Docència (enquestes de grau i màster), Mobilitat (enquesta de grau), Serveis i atenció a l'estudiant (enquestes de grau i màster) i Programa Alumni (enquesta de màster).

- **Enquesta de satisfacció als doctorands.** Per conèixer la seva satisfacció amb diferents aspectes del Programa de doctorat. L'enquesta es divideix en cinc apartats: un primer apartat, que serveix per conèixer el perfil dels doctorands que han respost l'enquesta (edat, sexe, nacionalitat, universitat de procedència) i la seva vinculació amb el programa de doctorat (dedicació, curs, finançament, docència); un segon apartat, per conèixer la motivació dels doctorands per fer aquest programa i la seva valoració de diferents aspectes relacionats amb l'accés al programa; un tercer apartat, per conèixer la satisfacció dels doctorands amb la tasca del director de tesi i amb l'organització i el desenvolupament del programa de doctorat; un quart apartat, per conèixer la satisfacció general dels doctorands amb el programa i allò que consideren més positiu i allò que canviarien; i, finalment, un cinquè apartat sobre les perspectives de futur dels doctorands.

En el cas que ens ocupa, les preguntes que permeten l'obtenció de dades respecte els processos d'ensenyament-aprenentatge, així com el suport a l'alumnat són les relatives a la supervisió i el seguiment del pla de recerca per part del director/a de tesi; la facilitat per concertar una cita, física o virtual, amb el director/a de tesi; la direcció i el seguiment de la tesi en el seu conjunt; el nombre i tipus d'activitats formatives que s'ofereixen als doctorands; les facilitats que s'ofereixen a l'hora de sol·licitar beques i ajuts; les facilitats que s'ofereixen a l'hora d'organitzar estades de recerca; l'orientació que s'ofereix als doctorands en relació amb les sortides professionals; l'atenció facilitada per l'Oficina d'Admissions; l'acolliment a la Universitat; la satisfacció respecte al director/a de tesi i la informació i facilitats per publicar articles en revistes.

b) Enquestes als graduats:

- **Enquesta de satisfacció als graduats.** La realitza AQU Catalunya als recent graduats de grau i màster per conèixer la valoració que fan entorn diferents aspectes relacionats amb la docència rebuda. L'enquesta té com a finalitat: 1) recollir les valoracions dels graduats sobre els estudis escollits i la universitat, 2) disposar d'informació qualitativa sobre la UPF i els seus graus i màsters, l'organització de la docència, i el model docent, i 3) facilitar a tots els centres informació clau a tenir en compte en els processos d'avaluació i acreditació dels ensenyaments oficials.

En concret, les qüestions que aborda aquesta enquesta i que ofereixen dades respecte els processos d'ensenyament-aprenentatge i de suport a l'alumnat són les relatives a l'estructura del pla d'estudis i el procés d'aprenentatge (metodologia docent, tutorització, sistema d'avaluació, pràctiques externes, mobilitat, TFG i TFM).

- **Enquesta d'inserció laboral dels graduats.** La realitza AQU Catalunya amb la finalitat d'analitzar el nivell d'inserció laboral assolit dintre del sistema universitari català al cap de tres anys de la graduació. L'enquesta pregunta per la situació laboral dels graduats (taxa d'ocupació/atur, temps per trobar la primera feina, vies d'inserció laboral, àmbit laboral, branques d'ocupació, etc.), la qualitat de l'ocupació (si treballen del que van estudiar, funcions que exerceixen, factors de contractació, estabilitat contractual, guanys anuals, satisfacció amb la feina, etc.) però especialment, i en el cas que ens interessa,

sobre la satisfacció respecte dels estudis realitzats (competències adquirides, utilitat en el lloc de treball, intenció de triar la mateixa carrera, mobilitat, etc.).

c) Enquestes al professorat:

- **Enquesta de satisfacció del PDI.** És un dels canals que tenen els professors per expressar la seva satisfacció amb la docència i l'organització docent. Els resultats s'utilitzen per obtenir una visió de la satisfacció del professorat amb l'organització de la docència, així com per la realització de propostes de millora relacionades amb aquest àmbit, i així seguir avançant en la millora de la qualitat docent.

L'enquesta de satisfacció als professors és fruit de l'adaptació que s'ha fet des de la UPF del qüestionari proposat per AQU Catalunya. El qüestionari consta de 43 preguntes que s'emmarquen en 6 blocs:

- Informació personal
- Satisfacció amb els diferents aspectes de les assignatures impartides pel professor
- Satisfacció amb diversos aspectes relacionats amb els graus
- Satisfacció amb diversos aspectes relacionats amb els màsters
- Satisfacció amb els recursos oferts per la UCA i la Universitat
- Observacions i comentaris

Així, en aquest cas, les preguntes que permeten obtenir dades pel que fa a la satisfacció expressada pel professorat en relació amb els processos d'ensenyament-aprenentatge i de suport a l'alumnat són les que fan referència als resultats d'aprenentatge previstos de l'assignatura; a les metodologies docents; al sistema d'avaluació; a l'organització de l'ensenyament (horaris, coordinació, estructura del pla d'estudis); al perfil d'ingrés dels estudiants; a l'enfocament, l'organització i l'avaluació dels TFG, dels TFM i de les pràctiques externes; i al sistema de tutories.

DIMENSÍO 4. PERSONAL ACADÈMIC

La dimensió 4 fa referència al personal acadèmic, a la garantia de la capacitació i la competència d'aquest així com a la seva avaluació contínua. En aquesta dimensió, també es contempla el col·lectiu del PAS.

Les fonts d'informació de què disposa la Universitat disponibles a l'efecte d'analitzar i planificar les necessitats de personal així com emprendre accions per al reconeixement i la promoció del mateix són:

- **UPF en xifres**, amb les següents dades disponibles:
 - Personal Docent i Investigador per categories i gènere a 1 de gener a 1 de gener
 - Personal docent i investigador estranger per categories i gènere a 1 de gener
 - Personal d'administració i serveis per relació laboral
 - Personal d'administració i serveis funcionari per grup
 - Personal d'administració i serveis laboral per grup

- **Datawarehouse**, amb dades evolutives quant al personal UPF
 - Dades quant a PDI:
 - Distribució per règim jurídic
 - % PDI per ETC
 - Import de la nòmina
 - Nombre de permisos, llicències, baixes
 - Evolució de les categories permanents
 - Dades quant al PAS:
 - Distribució per règim jurídic/grup
 - Índex d'interinitat (nombre d'accions de formació i cost)
 - Import de la nòmina
 - Dades quant a formació (hores invertides, accions formatives, participants i cost)
 - Nombre d'absències, indisposicions i permisos per conciliació de la vida familiar i laboral
 - Evolució de promocions i mobilitat per categories
- **Quadre d'indicadors institucional**, el contingut del qual es concreta en l'apartat 3.2 d'aquest document.

- **Enquestes**

- a) **Enquestes als estudiants:**

- **Satisfacció dels estudiants amb la docència (AVALDO)**. Posa a disposició de la Universitat i dels responsables acadèmics dades i elements de judici que ajuden en la presa de decisions sobre diversos aspectes: política de personal -incloent-hi promocions i incentius-, política d'innovació, administració de recursos, etc.

En concret, el qüestionari disposa de les següent preguntes relatives al paper de tots els professors que imparteixen docència en l'assignatura que s'avalua:

Valora els aspectes següents relacionats amb el professor o professora (en una escala de 0 a 10, on 0 és molt en desacord i 10 molt d'acord):

5. El professor o professora ha complert adequadament les seves obligacions docents (pla docent, puntualitat, atenció a l'estudiant, etc.).

6. Estic satisfet/a amb la docència rebuda.

- b) **Enquestes al professorat:**

- **Enquesta de satisfacció del PDI**. En aquest cas, les preguntes que permeten obtenir dades pel que fa a la satisfacció expressada pel professorat en relació amb la seva capacitat i competència són les següents:
 - El grau d'innovació docent que permeten la impartició de la docència en els condicions idònies.
 - El grau de correspondència/relació entre les assignatures que s'imparteixen i el propi àmbit de recerca i coneixement.
 - El suport institucional en matèria de formació del professorat.
 - Les perspectives de promoció i desenvolupament professional dins de la UPF.
 - **Enquesta de satisfacció dels directors de tesi**. Per conèixer la satisfacció dels directors de tesi amb el programa de doctorat a la Universitat Pompeu Fabra.

Les dades que es recopilen fruit d'aquesta enquesta ajuden també a conèixer el parer dels directors de tesi amb l'organització dels programes de doctorat i, si escau, preveure mesures de millora al respecte.

L'enquesta es divideix en quatre apartats: un primer apartat, que serveix per conèixer el perfil dels directors de tesi i la seva dedicació en aquesta tasca; un segon apartat, per conèixer la seva satisfacció amb el perfil d'accés dels doctorands, la seva implicació en el programa i els resultats assolits; un tercer apartat, per conèixer la satisfacció dels directors de tesi amb el programa de doctorat: com està estructurat, de quins recursos disposa, què ofereix als doctorands...; i, finalment, un quart apartat, per conèixer la satisfacció dels directors de tesi en relació amb el departament i altres serveis de la UPF o de la institució des de la qual es dirigeixen les tesis des de dues perspectives: una, la relativa als recursos i suport que s'ofereix als doctorands, i, l'altra, el reconeixement, el foment i la compensació que reben els directors de tesi per fer aquesta tasca.

DIMENSÍO 5. RECURSOS MATERIALS I SERVEIS

La dimensió 5 fa referència a la gestió dels recursos materials i dels serveis. Aquesta gestió ha de preveure tant el seu manteniment com la detecció de noves necessitats de nous recursos o serveis.

Les fonts d'informació de què disposa la Universitat i que proveeixen de dades respecte aquesta dimensió 5 i, alhora, que poden contribuir a la millora en la gestió dels recursos són:

- **Quadre d'indicadors institucional**, el contingut del qual es concreta en l'apartat 3.2 d'aquest document.
- **Enquestes**
 - a. **Enquestes als estudiants:**
 - **Enquesta de valoració del sistema i organització de l'ensenyament (EVSOE).** En concret pel que fa a la satisfacció dels estudiants amb la gestió dels recursos materials i dels serveis següents: instal·lacions (aules i espais docents) i Biblioteca.
 - **Enquesta de satisfacció dels doctorands.** En aquest cas, en relació amb les preguntes que fan referència als serveis i els recursos materials disponibles tant des del programa de doctorat com des del departament o per part d'altres serveis de la UPF des de la qual es fa la recerca per dur a terme la tesi. Així mateix, es pregunta explícitament sobre els recursos materials (instal·lacions - espais, laboratoris, biblioteques...-, infraestructures tecnològiques, equipaments i materials científicotècnics...) de què es disposa per dur a terme la tesi.
 - b. **Enquestes als graduats:**
 - **Enquesta de satisfacció als graduats.** En aquesta també es pregunta sobre el nivell de satisfacció amb els serveis i equipaments disponibles durant la realització dels estudis. En concret, s'avaluen els següents aspectes:
 - Instal·lacions (aules i espais docents)
 - L'ús del campus virtual
 - Recursos facilitats pel serveis de biblioteca i de suport a la docència
 - Serveis de suport a l'estudiant (informació, matriculació, tràmits acadèmics, beques, orientació, etc.)
 - c. **Enquestes al professorat:**

- **Enquesta de satisfacció al professorat.** En aquesta enquesta els professors avaluen els següents aspectes relacionats amb la gestió dels recursos materials i els serveis:
 - La utilitat de l'Aula Global com a eina docent.
 - El suport institucional per al desenvolupament de l'activitat docent.
 - El suport a la gestió de la docència per part de la secretaria.
 - Els recursos docents disponibles (aula, ordinadors, projector, micròfon, etc.).

DIMENSÍO 6. INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES

La dimensió 6 fa referència a la informació publicada sobre el desplegament operatiu de les titulacions i sobre les dades i els indicadors associats amb la implantació i els resultats de les titulacions, dels resultats i els informes derivats dels processos de verificació, seguiment, modificació i acreditació dels programes; de la documentació relacionada amb el manual de qualitat i els processos del SGIQ, com també amb l'avaluació del seu disseny. Aquesta informació ha de permetre la rendició de comptes de les activitats dutes a terme per la Universitat, i ha de ser veraç, actualitzada i de fàcil accés per a tota la societat.

Les fonts d'informació amb què compta la UPF i que acrediten l'acompliment dels requeriments que imposa la dimensió 6 són les següents:

- **Webs de qualitat dels centres**, amb informació sobre:
 - a. Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ)
 - I. SGIQ
 - II. Pla de Millora
 - III. Mapa de processos
 - IV. Informe de revisió del SGIQ
 - b. Informació sobre els programes formatius
 - V. Memòries de verificació
 - VI. Informes de seguiment
 - VII. Informes de les modificacions introduïdes
 - VIII. Informes d'acreditació
 - IX. Indicadors
- **Rànquings.** En aquest apartat hi ha una relació de rànquings universitaris i la posició que hi ocupa la UPF. En concret, destaquen els següents:
 - D'abast internacional:
 - Times Higher Education Ranking
 - QS World University Ranking
 - Academic Ranking of World Universities (ARWU) (Xangai)
 - SIR World Report (del grup SCImago)
 - D'abast estatal:
 - Rànquing "50 carreras" (El Mundo)
 - Rànquing en producció i productivitat en investigació de les universitats públiques espanyoles (Universitat de Granada)
 - U-Ranking de las universidades españolas (Fundación BBVA i Ivie)
 - Rànquings temàtics:
 - Ranking I-URG de universidades españolas según Campos y Disciplinas Científicas (antic "ranking ISI")
 - CHE-ExcellenceRanking

- **Estudis i informes**

- **Informe de seguiment de la Universitat (ISU).** El seguiment de les titulacions és la principal expressió escrita del sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SGIQ). La seva elaboració es fonamenta en l'anàlisi, la reflexió i les propostes de millora fetes amb la participació dels principals grups d'interès i els responsables del seguiment de cadascuna de les titulacions.

A aquest efecte, l'Informe de Seguiment fet a nivell d'Universitat, debatut i aprovat per la Comissió de Qualitat, esdevé la principal font d'informació que permet la rendició de comptes sobre el nivell de qualitat de les titulacions que imparteix la UPF.

- **Enquestes.** Val a dir que les enquestes faciliten a la institució el rendiment de comptes, tant a nivell individual com col·lectiu. Així mateix, proporcionen als estudiants una manera efectiva d'expressar el grau de satisfacció amb la docència rebuda i pel fet de conèixer l'opinió dels altres els pot ajudar en la tria d'assignatures.

a) Enquestes als estudiants:

- **Enquesta de valoració del sistema i de l'organització de l'ensenyament (EVSOE),** pel que fa les preguntes relatives a l'elecció dels estudis basada en la informació prèvia rebuda (informació i decisió sobre l'accés a la UPF i informació i comunicació rebudes).
- **Enquesta de satisfacció dels doctorands,** en relació amb el nivell de satisfacció amb els elements següents relacionats amb l'accés al programa de doctorat: la informació prèvia sobre el doctorat facilitada per la UPF; la claredat dels requisits d'admissió i la claredat del procés de matriculació.

b) Enquestes als graduats:

- **Enquesta de satisfacció dels graduats,** respecte la pregunta relativa a si la informació referent a la titulació publicada al web ha resultat accessible i útil.

c) Enquestes al professorat:

- **Enquesta de satisfacció del PDI,** pel que fa a les qüestions que incideixen en l'efectivitat dels mecanismes/sistemes interns d'informació i/o comunicació del centre i de la UPF en general.

3.2. QUADRE D'INDICADORS INSTITUCIONAL

L'estratègia i objectius de la política de qualitat docent es troba definida en el Pla Estratègic UPF 2016-2025. En aquest s'indica que es promouran titulacions innovadores i de qualitat que puguin tenir interès tant per als estudiants locals com per als dels altres països, esforçant-se per procurar la millora contínua de manera que s'ofereixi la millor formació possible. Això implica:

- Comptar amb un professorat motivat i innovador.
- Oferir titulacions innovadores i de qualitat.
- Implementar polítiques de captació d'estudiants excel·lents.
- Procurar la satisfacció de les persones i les fructíferes carreres professionals dels antics alumnes.
- Comptar amb una proposta educativa flexible que sigui única per a cada estudiant.

- Implementar polítiques d'inclusió
- Facilitar l'atracció i la retenció de talent

Per fer-ho possible, la Universitat es dota d'un quadre d'indicadors vàlid per observar el grau d'acompliment dels propòsits anunciats. En aquest sentit, el quadre de comandament es troba compost pels següents indicadors de caràcter estratègic que permeten, a partir del mesurament de la seva evolució i resultats, l'elaboració d'informes executius que inclouen tendències, objectius i accions de millora i, en definitiva, per prendre decisions a nivell institucional.

Processos	Indicador	Codi SGIQ
P1.1 Definir el pla estratègic de la UPF i fer-ne el seguiment	Grau de desplegament de les actuacions recollides en el Pla d'actuacions	I1.1.1
P1.1 Definir el pla estratègic de la UPF i fer-ne el seguiment	Grau de compliment amb els objectius relacionats amb la qualitat dels títols	I1.1.2
P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors	Grau de compliment dels objectius de qualitat dels centres,	I1.2.2
P2.2 Fer el seguiment de les titulacions	Percentatge de titulacions de grau la satisfacció de les quals es troba per sobre de 4	I2.2.1
P2.2 Fer el seguiment de les titulacions	Percentatge de titulacions de màster la satisfacció de les quals es troba per sobre 4	I2.2.2
P2.2 Fer el seguiment de les titulacions	Percentatge d'estudiants de grau que tornaria a repetir la mateixa titulació	I2.2.3
P2.3 Modificar un títol de grau, màster o doctorat		
P2.2 Fer el seguiment de les titulacions	Percentatge d'estudiants de màster que tornaria a repetir la mateixa titulació	I2.2.4
P2.3 Modificar un títol de grau, màster o doctorat	Ratio Oferta/ Matrícula de les titulacions de grau	I2.3.1
P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat		
P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau		
P2.3 Modificar un títol de grau, màster o doctorat	Ratio Oferta/ Matrícula de les titulacions de màster	I2.3.2
P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat		
P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster universitari i doctorat		
P2.3 Modificar un títol de grau, màster o doctorat	Mitjana taxa rendiment als estudis de grau	I2.3.3
P2.3 Modificar un títol de grau, màster o doctorat	Mitjana taxa rendiment als estudis de màster	I2.3.4

Processos	Indicador	Codi SGIQ
P2.3 Modificar un títol de grau, màster o doctorat	Mitjana taxa ocupació dels estudis de grau	I2.3.5
P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat	Nombre de titulacions acreditades / Nombre de titulacions avaluades	I2.4.1
P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat	Nombre de titulacions en progrés cap a l'excel·lència / Nombre de titulacions avaluades	I2.4.2
P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat	Nombre de titulacions amb condicions / Nombre de titulacions avaluades	I2.4.3
P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants	Grau de satisfacció dels estudiants i els tutors amb el pla de tutories	I3.3.2
P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant	Percentatge d'estudiants de la UPF en mobilitat (estudis de grau)	I3.4.1
P4.1 Establir la política del PDI	Percentatge de PDI a TC	I4.1.1
P4.1 Establir la política del PDI	Percentatge PDI permanent	I4.1.2
P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track)		
P4.1 Establir la política del PDI	Percentatge HIDA	I4.1.3
P4.1 Establir la política del PDI	Percentatge de dones que ocupen càrrec acadèmic	I4.1.4
P4.2 Establir la política del PAS	Percentatge de PAS permanent (funcionaris)	I4.2.1
P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés de personal funcionari i laboral-		
P4.2 Establir la política del PAS	Percentatge de PAS permanent (laborals)	I4.2.2
P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés de personal funcionari i laboral-		
P4.2 Establir la política del PAS	Percentatge de dones que ocupen llocs de direcció	I4.2.3

Les característiques de cada indicador es poden consultar al [catàleg d'indicadors del SGIQ Marc](#).

4. EL SGIQ UPF

4.1. PRESENTACIÓ I ABAST DEL SGIQ

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de les titulacions de la UPF (SGIQ.UPF) té el seu origen en el programa AUDIT, desenvolupat des de l'any 2007 per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya), amb l'objectiu d'orientar i avaluar el disseny dels SGIQ a les universitats. El programa AUDIT s'estructura en un conjunt de dimensions que tenen el seu origen en les recomanacions per a la garantia de la qualitat elaborades per la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

El SGIQ té com a objectiu garantir la qualitat dels programes formatius de la UPF i es converteix en l'instrument fonamental i font principal d'informació per fer el seguiment de la qualitat de les titulacions i la seva acreditació.

El SGIQ UPF s'ha revisat, millorat i ampliat i s'entén com un sistema viu en constant actualització. Per això, en aquest procés són imprescindibles les observacions i les aportacions que es fan des de les facultats i els departaments a través dels informes de seguiment.

ABAST

El disseny del SGIQ.UPF és aplicable a les titulacions oficials de grau, màster i doctorat dels centres integrats de la UPF. Els centres adscrits han dissenyat i implantat el seu SGIQ basant-se en el SGIQ de la UP, però recollint les seves pròpies especificitats.

4.2. DISSENY I DESPLEGAMENT DEL SGIQ ALS CENTRES

El SGIQ marc de la UPF es defineix com un model marc transversal per a tots els centres de la universitat. El SGIQ marc de la UPF es desplega de manera descendent en els centres integrats de la Universitat on la comissió de qualitat de cada centre és l'encarregada d'adaptar el SGIQ marc de la Universitat a les seves particularitats mitjançant l'elaboració i la implantació efectiva d'un SGIQ propi.

El SGIQ del centre recull el conjunt d'activitats que tenen lloc al centre per tal de garantir la millora contínua de la qualitat de l'oferta formativa. El SGIQ de cada centre conté la seva pròpia política de qualitat, responsables, processos i indicadors i es revisa i actualitza periòdicament, sempre de manera alineada amb el marc UPF. A cada centre hi ha una comissió que es responsabilitza del seguiment i la qualitat dels seus títols, i de la revisió i actualització del seu SGIQ.

L'àmbit d'aplicació del SGIQ inclou totes les titulacions oficials que s'imparteixen en un centre i de les quals aquest és responsable.

El manual del SGIQ dels centres inclou els apartats següents:

- Una breu presentació i descripció del centre
- Les diferents comissions del centres i com s'organitzen
- La política i objectius de qualitat del centre
- L'abast del SGIQ del centre
- Els responsables del SGIQ del centre

- Com es duu a terme el seguiment tant del SGIQ com de les titulacions
- La participació dels grups d'interès
- La informació pública del SGIQ
- Mapa de processos, relació de processos i indicadors del centre

4.3. RESPONSABLES DEL SGIQ UPF

La responsabilitat del SGIQ-UPF recau en els òrgans estatutàriament previstos en l'àmbit polític per a la presa de decisions, i en les unitats centrals de la Universitat pel que fa als aspectes tècnics.

El **rector** es situa a la cúspide del sistema de garantia de la qualitat, que implica també els **vicerectors/coordinadors generals competents** en matèria de qualitat, de docència, de política científica, de postgrau i doctorat, de professorat i d'economia, d'acord amb les seves competències respectives.

En un nivell més específic, l'òrgan central responsable del sistema de garantia de la qualitat de la Universitat és la Comissió de Qualitat, presidida pel rector, que pot delegar la presidència al vicerector o vicerectora competent en matèria de qualitat.

Pel que fa als Centres, el seu sistema de garantia interna de la qualitat determina quina és la seva estructura de responsabilitat en aquest àmbit, sempre sota la direcció del responsable de qualitat del Centre, preferentment amb un membre de l'equip de direcció específicament encarregat de la qualitat.

Igualment els centres han de comptar amb una Comissió responsable de garantir la implantació i efectivitat del sistema de garantia de la qualitat de les titulacions que s'hi imparteixin. La Comissió serà nomenada per la Junta de Centre o Consell de Departament.

La Comissió de Qualitat del centre estarà formada, com a mínim, pels membres següents:

- a. el/la director/a de la Unitat/Centre a més del membre de l'equip de direcció encarregat de qualitat,
- b. el/la Degà/na,
- c. els/les coordinadors/es docents dels graus,
- d. els/les coordinadors/es docents dels màsters universitaris,
- e. els/les coordinadors/es docents dels programes de doctorats,
- f. el/la cap de la Secretaria Administrativa del Centre,
- g. dos representants del professorat (especialment amb responsabilitats en pràctiques, treball fi de grau, mobilitat, etc),
- h. tres representants dels estudiants (grau, màster i doctorat).

Igualment, la Junta de Centre i el Consell de Departament són també responsables del SGIQ en tant que formalitzaran l'aprovació dels documents i informes de qualitat.

A nivell tècnic, la responsabilitat sobre la gestió del sistema de qualitat recau en l'**OFICINA TÈCNICA DE QUALITAT (OTQ)**, adscrita a la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat, creada mitjançant resolució del rector de 25 de gener del 2016. D'acord amb aquesta resolució, l'OTQ té com a funcions coordinar les activitats vinculades al seguiment i acreditació dels títols oficials i la tramitació que se'n derivi davant els organismes competents, així com el disseny,

l'assessorament i la implementació, a nivell institucional, del sistema de garantia intern de qualitat i els processos relacionats amb l'avaluació i la certificació de programes de qualitat.

COMISSIÓ DE QUALITAT DE LA UPF

Òrgan central responsable del SGIQ-UPF

Creada per Resolució del rector de 30 de març del 2009, la Comissió de Qualitat UPF, a partir de la modificació de la Comissió de Planificació i Avaluació anterior, és l'òrgan assessor del rector en matèria de qualitat institucional, i específicament en relació amb els processos de planificació, avaluació i acreditació que duu a terme la Universitat, així com de la seva metodologia.

La Comissió de Qualitat és l'encarregada de dissenyar, avaluar i implementar el SGIQ-UPF, que proporciona a tota la institució un marc de referència en el qual s'integren i es vinculen la informació i els sistemes d'informació, amb la presa de decisions a tots els nivells. Les seves funcions són:

- a. Impulsar la millora contínua en tots els àmbits de la Universitat: docència, recerca i gestió.
- b. Garantir l'adequació, l'ordenació i la qualitat dels processos i de les metodologies de planificació, avaluació i acreditació de la Universitat; coordinar les diferents estratègies en aquest àmbit i proposar-ne de noves, específicament en els processos d'avaluació institucional de la qualitat, en l'elaboració de plans de millora i en el desplegament dels plans directors.
- c. Desenvolupar en el camp de l'assegurament de la qualitat les funcions previstes per la normativa, i per les diferents administracions i agències de qualitat, específicament pel que fa al Sistema de Garantia Interna de la Qualitat.
- d. Promoure, facilitar i assegurar que tant l'activitat en el camp de la docència com de la recerca i de la gestió siguin avaluades sistemàticament i disposin dels elements de suport i informació que ho facin possible, a través dels sistemes d'informació per a la direcció, per a la docència i per a la recerca.
- e. Assessorar tant el rector i el Consell de Direcció, com les unitats que hi participin, en el desplegament dels elements de planificació i de millora previstos i el seu encaix institucional.

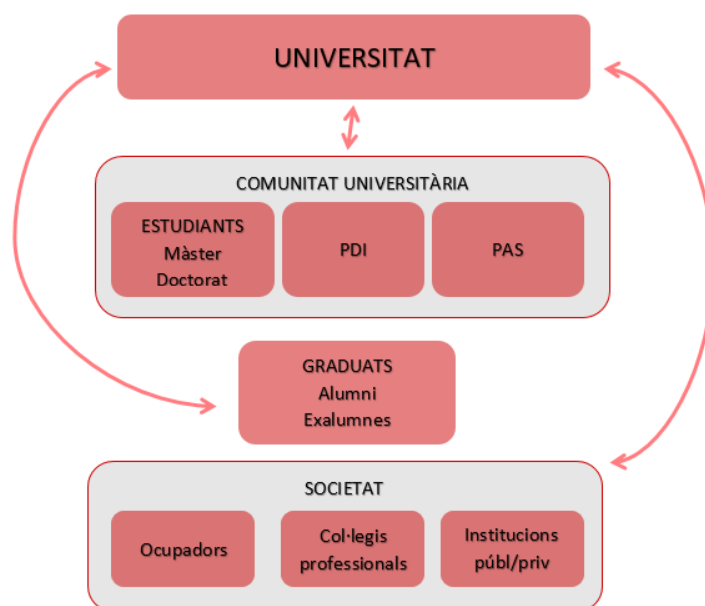
La Comissió de Qualitat està composta per representants de tots els grups d'interès de la Universitat (podeu veure'n la composició detallada a l'adreça: <https://www.upf.edu/web/universitat/comissio-qualitat>).

4.4. PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès es defineixen com el conjunt de col·lectius, persones individuals o institucions, directament relacionats amb el desenvolupament dels programes formatius, els seus resultats i l'impacte que generen sobre la societat (difusió de coneixement, aplicació professional...).

Pel que fa a l'activitat universitària, identifiquem cinc grups d'interès:

- El personal docent i investigador (PDI), que hi imparteix la docència i que hi duu a terme la recerca.
- El personal d'administració i serveis (PAS), que es fa càrrec del bon funcionament dels serveis d'administració i de la gestió de tots els programes i projectes, alhora que els garanteix.
- Els estudiants de grau i de postgrau (màsters i doctorats).
- Els graduats, entre els que sobresurt el gruix d'Alumni.
- La societat en general. Dins aquest grup es reconeix en especial el paper que juguen els agents socials interessats en la formació i capacitat dels estudiants (potencials ocupadors, col·legis professionals, institucions públiques i privades, etc.). Tanmateix, qualsevol persona pot resultar afectada per la realització dels objectius d'una organització, des del punt de vista de la seva responsabilitat social, i per això no es pot discriminar cap actor inclòs dins la generalitat del terme "societat". Alhora, la llei reconeix el dret dels membres que la componen a intervenir, de forma individual o col·lectiva, en la definició i en l'aplicació de les polítiques públiques i pronunciar-se respecte el seu retiment de comptes. Aquesta capacitat d'intervenció s'articula a través dels òrgans col·legiats dels que en formen part com a membres (el Consell Social i el Consell de Govern), però també a través dels mitjans de participació que es concreten en l'apartat relatiu a la **Informació pública i retiment de comptes** d'aquest Manual.



Cada un d'aquests grups té la seva via natural de participació en la vida universitària i en les decisions que s'hi prenen. En concret:

- El PDI, el PAS i els estudiants en curs participen de manera constant en l'organització, en la presa de decisions i en el retiment de comptes, amb mecanismes i quotes de participació diverses (establertes estatutàriament), i en els òrgans col·legiats d'àmbit general (Consell Social, Consell de Govern, Claustre i comissions estatutàries i no estatutàries) i específic (Junta de Facultat i Consell de Departament). Al seu torn, també

compten amb òrgans electes de representació sindical o de caire representatiu, a través dels quals poden incidir en l'establiment de les polítiques i actuacions derivades. I també els membres de la comunitat universitària (PDI, estudiants i PAS) poden interposar queixes davant el Síndic de Greuges.

- Més enllà de la participació en òrgans formals, i en relació amb el grup d'estudiants, s'organitzen reunions amb els delegats dels diferents programes formatius per fer el seguiment de la docència, detectar problemes que puguin afectar la qualitat dels programes acadèmics o anticipar-s'hi. Alhora, també els estudiants responen l'[enquesta de valoració del sistema i organització de l'ensenyament \(EVSOE\)](#) –de centre i les específiques per a cadascuna de les titulacions–, l'[enquesta de satisfacció dels estudiants amb la docència \(AVALDO\)](#) i l'[enquesta de satisfacció dels doctorands](#).
- Per la seva part, el col·lectiu del PDI respon l'[enquesta de satisfacció del professorat](#) per conèixer la seva satisfacció amb diferents aspectes del sistema i l'organització de la docència al seu centre. I també els directors de tesi responen l'[enquesta de satisfacció dels directors de tesi](#) per conèixer la seva satisfacció amb diferents aspectes del Programa de doctorat.
- Pel que fa al col·lectiu de graduats i Alumnat, es destaquen els següents mecanismes de consulta i interlocució, així com també amb els agents socials interessats en la seva formació:
 - La realització d'estudis sobre capacitats i ocupabilitat dels titulats, amb especial èmfasi en els requisits dels ocupadors i de les institucions amb experiència de col·laboració amb els centres.
 - Específicament per als titulats s'organitzen l'[enquesta d'inserció laboral i l'enquesta de satisfacció dels graduats](#), i participen en alguns grups de discussió (Focus Group), segons les necessitats específiques del cas.
- En relació amb els ocupadors, els sectors productius i els col·legis professionals participen en les entrevistes i en els grups de discussió que es convoquen a l'efecte de recaptar les seves opinions i valoracions, les quals són tingudes en compte en diferents comissions a l'hora d'abordar la presa de decisions. Cal destacar, així mateix, el paper consultiu dels col·legis professionals en la proposta de redefinició de les titulacions, però també les empreses i les institucions en les quals els estudiants desenvolupen els seus projectes de fi de carrera i les seves pràctiques externes són igualment una font important de consulta per al desplegament de les activitats pròpies de cada titulació. Per la seva part, els tutors de les pràctiques són consultats pels òrgans de coordinació de les titulacions respecte a les competències de l'alumnat i sobre la coincidència entre la formació rebuda per l'estudiant i els requisits professionals. Així, ambdós aspectes tenen una gran rellevància en la planificació de futurs programes formatius i en la millora dels programes en curs.

Finalment, les administracions públiques participen mitjançant l'elaboració dels marcs normatius i de referència que són competència seva; les universitats i institucions participen en l'esdevenir universitari a través de la signatura de convenis de col·laboració i les agències d'avaluació incideixen en la planificació, l'avaluació i la revisió de les activitats acadèmiques a través dels programes de seguiment, d'acreditació i d'avaluació i mitjançant reunions periòdiques amb els responsables de qualitat de les universitats.

En darrera instància, tots els agents contemplats com a grups d'interès poden formular suggeriments i queixes a la Universitat a través de la [bústia de suggeriments i queixes](#), i gaudeixen del [dret d'accés](#) a la informació i documentació pública que genera la UPF.

4.5. INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES

La Universitat es troba sotmesa a la normativa que regula l'actuació dels ens que conformen el sector públic, i com a tal ha de poder justificar els seus actes. Més enllà dels canals de representació i de la comunicació política, la legitimitat dels poders públics està directament relacionada amb el fet. Així, es concep la rendició de comptes com un eix per configurar la relació entre l'administració pública i la societat, on siguin presents de manera continuada els elements de la transparència, la participació, l'avaluació dels resultats i el control i gestió de les incidències. L'objectiu és, doncs, que la rendició de comptes permeti millorar la qualitat dels serveis universitaris i alhora de les relacions que s'estableixen en aquests i la societat, així com conèixer de primera mà l'impacte que l'activitat universitària genera sobre la societat.

Cicle de vida de la implementació de les polítiques universitàries



A tal efecte, s'identifiquen els següents instruments, a nivell general, que han estat pensats per comunicar i retre comptes de l'activitat universitària:

- El [Portal de Transparència](#). El contingut que comprèn s'estén a l'àmbit de la informació institucional i organitzativa, de rellevància jurídica i econòmica, a la contractació pública, als convenis de col·laboració subscrits a nivell universitari, a l'activitat subvencional, a la programació i planificació universitàries i a la gestió administrativa. D'entre la darrera cal destacar la publicació dels resultats quant a la docència (acreditacions, internacionalització, inserció, avaluació, etc), així com xifres i indicadors universitaris. Tanmateix, des del punt de vista de la rendició de comptes, interessa ressaltar els continguts que tot seguit es relacionen:
 - Registre de grups d'interès
 - Cartes de serveis
 - Informació sobre contractació pública
 - Registre de convenis de col·laboració

- Formulari electrònic de presentació de sol·licituds d'accés a la informació pública
 - Enquestes d'avaluació dels serveis i els seus resultats
 - Indicadors de qualitat
 - Propostes i suggeriments
 - Instruments i formes de participació i col·laboració ciutadanes
 - Procediments participatius en tràmit
- L'apartat Planificació, avaluació i qualitat de la web de la UPF. Amb els subapartats següents:
 - **Planificació i avaluació.** Conté una sèrie de documents explicatius de les decisions i actuacions acordades a nivell estratègic i que cerquen produir un impacte dirigit a objectius específics i concertats.
 - **Estudis i anàlisi.** Documents que reten comptes sobre el resultat d'un treball i es constitueixen com a eines de suport que ajuden a la presa de decisions, alhora que permeten establir millores en els processos i actuacions.
 - **Qualitat.** La qualitat posseeix múltiples dimensions però en aquest cas, la web de Qualitat de la UPF se centra a plasmar i explicar l'estat i resultats dels processos d'acreditació i avaluació a les que han estat sotmeses les titulacions i la pròpia institució universitària.
 - **Memòries i informes.** Es tracta de document on hi apareixen elements de l'avaluació de les actuacions dutes a terme durant el curs acadèmic o un cop finalitzat un projecte determinat. Les memòries i els informes esdevenen l'eina per sintetitzar les conclusions de l'avaluació dels projectes, i en especial, si aquests han assolit els seus objectius o no, així com els aprenentatges que s'han obtingut. Aquests aprenentatges, així com el conjunt de l'avaluació, han de ser la base a partir de la qual crear i dissenyar nous projectes.
 - **Dades i indicadors.** Permeten la materialització de la transparència, alhora que constitueixen un ingredient bàsic i essencial per a l'èxit de la planificació i el procés d'elaboració d'informes i, en darrera instància, per a la presa de decisions a nivell directiu.

La publicació de **NOTÍCIES** i la comunicació de l'**AGENDA UNIVERSITÀRIA** que donen a conèixer l'activitat i l'actualitat de la Universitat, amb productes de comunicació pensats tant per a un ús únicament intern (accessibles només per als membres de la comunitat universitària) com també extern, a l'abast de tota la societat.

- La web de Responsabilitat Social. La Universitat ha de tenir una dimensió social i anar més enllà de les activitats que li són pròpies: la docència i la recerca. Per tant, ha d'implicar-se en la societat i contribuir de forma responsable al seu desenvolupament social, cultural i ambiental. Dins la web de Responsabilitat Social es troben publicades les accions i els programes pensats a nivell universitari que vetllen per la igualtat d'oportunitats i promouen la salut, la sostenibilitat i la solidaritat, i que impliquen a tota la comunitat universitària.
- Les **webs pròpies de cadascun dels centres universitaris**. Cada centre disposa d'un espai al web per al desenvolupament operatiu de cada titulació i hi publica, com a mínim, la informació següent:
 - Presentació i Política de Qualitat
 - Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) de la UPF

- Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) del centre
 - Manual del SGIQ
 - Informes de revisió del SGIQ
 - Pla de Millores
 - Responsables del SGIQ d'Humanitats
 - Relació de processos associats al SGIQ
- Informació sobre la qualitat dels programes formatius
 - Memòries de verificació i informes externs
 - Modificacions
 - Informes d'avaluació Interna (seguiment)
 - Autoinformes d'acreditació i Informes d'avaluació Externa
 - Premis, Reconeixements i Distincions
 - Informes, estudis i memòries del centre
 - Indicadors de Qualitat
- Resultats acadèmics
- Les reunions que s'estableixen a nivell dels òrgans de govern universitaris.

A banda, cal fer esment de la informació que a un nivell més global es publica a la web de la UPF sobre a totalitat de titulacions que s'hi imparteixen. Aquesta informació es recull i es publica de manera completa i sistemàtica per garantir la seva eficiència i utilitat a l'hora de, per una banda, fer-ne l'anàlisi i detectar àrees de millora, i per l'altra esdevenir una eina indispensable que cobreixi les necessitats pels futurs estudiants, pels estudiants de cada centre i per a la societat en general.

El desplegament de les titulacions és públic i s'actualitza sempre que és necessari. La informació dirigida a futurs estudiants concreta els aspectes considerats més rellevants per prendre la decisió de cursar una titulació a la UPF, així com les principals accions de promoció que es realitzen, i un punt de contacte. Un exemple de les fitxes per a futurs estudiants.

Pel que fa al **retiment de comptes intern**, es duu a terme a través dels següents òrgans als que també s'ha fet esment en l'apartat 1.2 del present Manual:

- El **Claustre**, màxim òrgan de representació de la comunitat universitària, format per personal docent i investigador, estudiants i personal d'administració i serveis, a més de representants de la societat que hi són presents com a membres del Consell Social.
- El **Consell de Govern**, òrgan de govern de la Universitat, constituït per membres del personal docent i investigador, estudiants i personal d'administració i serveis, a més de representants de la societat que hi són presents com a membres del Consell Social.
- El **Consell Social**, òrgan de participació de la societat en la Universitat, format per membres del Consell de Govern i de la societat catalana.
- La **Comissió de Qualitat**, òrgan central responsable del SGIQ Marc. Assessora el rector en matèria de qualitat institucional i en especial en relació amb els processos de planificació, avaluació i acreditació, així com respecte a la metodologia a emprar per fer-ho. Està composta per representants de tots els grups d'interès de la UPF.

També es ret comptes de l'activitat universitària, dins la qual resten inclosos els aspectes en matèria de qualitat de les titulacions, en les diferents reunions que tenen lloc a nivell de l'**Equip de Govern** i del **Consell de Direcció**, on hi tenen també participació els representants dels centres integrats.

Al respecte, quinzenalment s'organitza el Consell de Direcció, espai de definició estratègica i presa de decisions que reuneix el rector, gerent, vicerectors i directors de les UCA de la Universitat. En aquest espai es discuteixen tots els temes estratègics que afecten la Universitat i es proposen vies d'acció per transformar les seves decisions en plans operatius a implementar-se en els diferents centres. Els directors de cada centre (UCA), havent participat en la conformació de l'estratègia de la Universitat, són els responsables de liderar la seva aplicació en cadascun dels seus àmbits respectius.

De la mateixa manera, mensualment s'organitza un espai de treball sota el nom d'Equip de Govern, que congrega els membres del Consell de Direcció més els degans de les diferents facultats i els vicegerents de la Universitat. Aquí, es perfila d'una manera més operativa com adaptar les directrius estratègiques de la Universitat en les diferents titulacions i/o en els processos transversals, d'aquí la presència dels degans i dels vicegerents, ja que seran els encarregats de promoure la implementació de les accions.

Alhora, dins els centres també cal fer referència als següents òrgans de retiment de comptes:

- La **Junta de centre**, l'òrgan col·legiat de govern dels centres. Format pel representant del centre, personal docent i investigador, personal d'administració i serveis i representants dels antics estudiants,.
- El **Consell de Departament**, òrgan de govern col·legiat dels departaments. Format pel director del departament, membres del personal docent i investigador, del personal d'administració i serveis i una representació d'estudiants de màster i doctorat.
- La **Comissió de Qualitat del centre**, màxim òrgan de direcció i control de sistema de qualitat. Aquesta és la responsable de garantir la implantació i l'efectivitat de sistema de garantia de la qualitat de les seves titulacions i de el centre. Té com a funció específica assegurar la coordinació i la coherència de les accions de millora en totes les seves titulacions. Així mateix, es responsabilitza de la posada en marxa, el seguiment i la millora dels processos de centre i participa en la millora dels transversals. És presidida pel responsable de la UCA.

5. DOCUMENTACIÓ ANNEXA

5.1. MANUAL DE PROCESSOS

El Manual de Processos del SGIQ, com a document autònom, conté el mapa interrelacionat dels processos transversals de la UPF; la descripció i diagrama d'aquests processos en forma de fitxa; així com una llegenda de les formes que s'han utilitzat per a la seva diagramació; un catàleg de documents; un document on es mostren les vinculacions entre processos; i Taula de correspondències amb els processos AUDIT.

Aquest document pot consultar-se a l'apartat [Sistema de Garantia Interna de la Qualitat \(SGIQ\)](#) de la [pàgina web de l'Oficina Tècnica de Qualitat](#).

5.2. CATÀLEG D'INDICADORS

Els indicadors relacionats amb els processos del SGIQ es concreten al Catàleg d'indicadors amb un índex que enllaça a la fitxa de cada un d'aquests indicadors.

Aquest document pot consultar-se a l'apartat [Sistema de Garantia Interna de la Qualitat \(SGIQ\)](#) de la [pàgina web de l'Oficina Tècnica de Qualitat](#).

5.3. PLA DE MILLORA

Aquest document pot consultar-se a l'apartat [Sistema de Garantia Interna de la Qualitat \(SGIQ\)](#) de la [pàgina web de l'Oficina Tècnica de Qualitat](#).