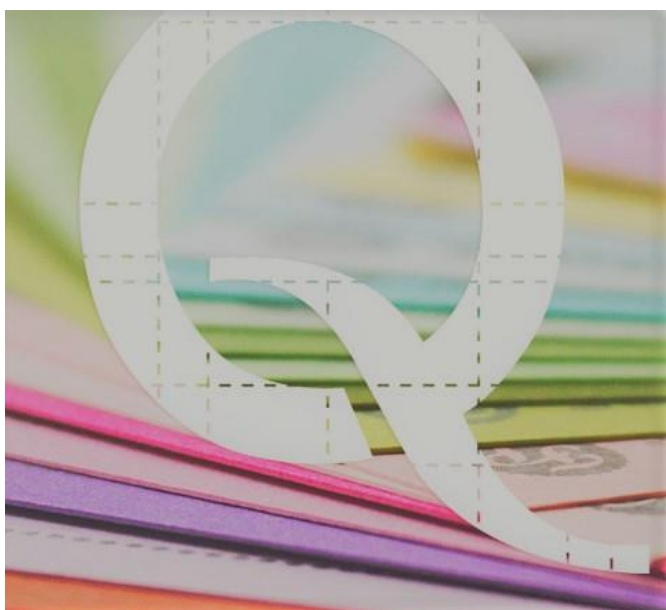




MANUAL DE PROCESSOS TRANSVERSALS

Elaborat per: *Oficina Tècnica de Qualitat – Unitat de
Projectes, Estudis i Qualitat*
(Aprovat per la Comissió de Qualitat el 16-11-2020)

Índex

1. Introducció	3
2. Mapa de processos transversals	4
3. Fitxes dels processos	7
<i>P1.1 Definir el Pla estratègic, els projectes d'àmbit institucional i fer-ne seguiment</i>	7
<i>P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors</i>	15
<i>P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat</i>	23
<i>P2.2 Fer el seguiment de les titulacions</i>	31
<i>P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat</i>	37
<i>P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat</i>	44
<i>P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat</i>	53
<i>P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès</i>	60
<i>P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau</i>	69
<i>P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster universitari i doctorat</i>	75
<i>P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants</i>	81
<i>P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant</i>	87
<i>P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional</i>	93
<i>P4.1 Establir la Política del PDI</i>	98
<i>P4.2 Establir la Política del PAS</i>	103
<i>P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track)</i>	108
<i>P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)</i>	114
<i>P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI</i>	129
<i>P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI</i>	137
<i>P4.9 Programar i avaluar la formació del PAS</i>	142
<i>P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència</i>	148
<i>P5.3 Gestionar els serveis d'impressió/reprografia i restauració</i>	160
<i>P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF</i>	165
<i>P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges</i>	170
4. Revisió i millora dels processos	175
5. Gestió documental	177
Annex 1. Descripció de les interrelacions entre processos	186
Annex 2. Correspondència amb els processos AUDIT	208
Annex 3. Catàleg de documents	211
Annex 4. Símbols utilitzats en la diagramació dels processos	221

1. Introducció

S'entén un manual de processos com la eina necessària per a què les activitats en què es desplega l'estratègia universitària es desenvolupin de manera coordinada i en consonància amb la missió i visió institucionals, donant veu als grups d'interès implicats en la mateixa.

El **Manual de processos transversals** de la UPF es troba compostat pels següents tipus de processos:

- 1) **Processos estratègics:** persegueixen aconseguir els objectius estratègics de cadascuna de les àrees d'actuació de la Universitat.
- 2) **Processos clau:** vinculats al desplegament de les polítiques pròpies de la Universitat, orientats a la prestació de serveis.
- 3) **Processos de suport:** no vinculats al desplegament de les polítiques pròpies de la Universitat, però necessaris per al desenvolupament de la seva activitat pròpia.

1) PROCESSOS ESTRATÈGICS

- P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment
- P1.2 Gestionar el Marc UPF de Garantia Interna de Qualitat en la docència
- P4.1 Establir la política del PDI
- P4.2 Establir la política del PAS

2) PROCESSOS CLAU

- P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat
- P2.2 Fer el seguiment de les titulacions
- P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat
- P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat
- 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
- P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster
- P3.3 Gestionar l'acció tutorial dels estudiants
- P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant
- P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional

3) PROCESSOS DE SUPORT

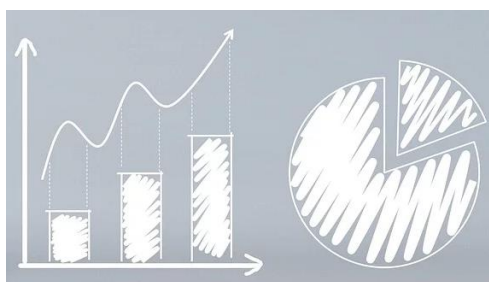
- P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès
- P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track)
- P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)
- P4.5 Captar i seleccionar el PAS –nou ingrés de personal laboral i funcionari–
- P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI
- P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI
- P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI
- P4.9 Programar i avaluar la formació del PAS
- P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència
- P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus
- P5.3 Gestionar els serveis generals reprografia/impressió i restauració
- P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF
- P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges

2. Mapa de processos transversals

El Mapa de processos és un esquema gràfic que reflecteix, en aquest cas, els **processos de caràcter transversal** que afecten a la totalitat dels centres docents integrats existents dins la UPF, i les relacions que s'estableixen entre aquests.

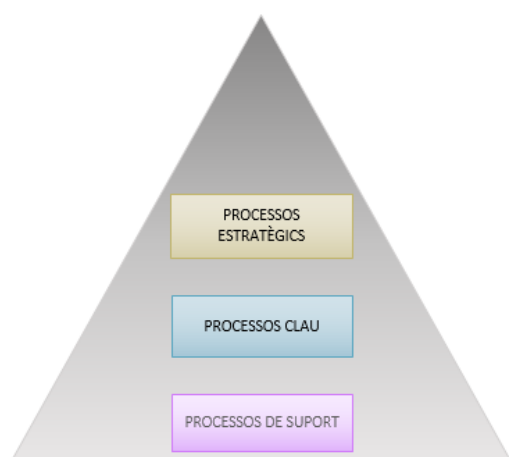
Les activitats de caràcter transversal a tots els centres de la UPF s'han d'entendre i gestionar com un conjunt de processos interrelacionats si es vol que els objectius fixats s'assoleixin de forma eficaç i eficient.

D'aquesta manera, la Universitat pot disposar d'informació més ajustada per a la presa de decisions i a l'efecte de millorar els propis processos, atès que posseeix un coneixement profund de l'abast de les activitats, fet que també permet establir elements de control en els punts en què es cregui necessari.

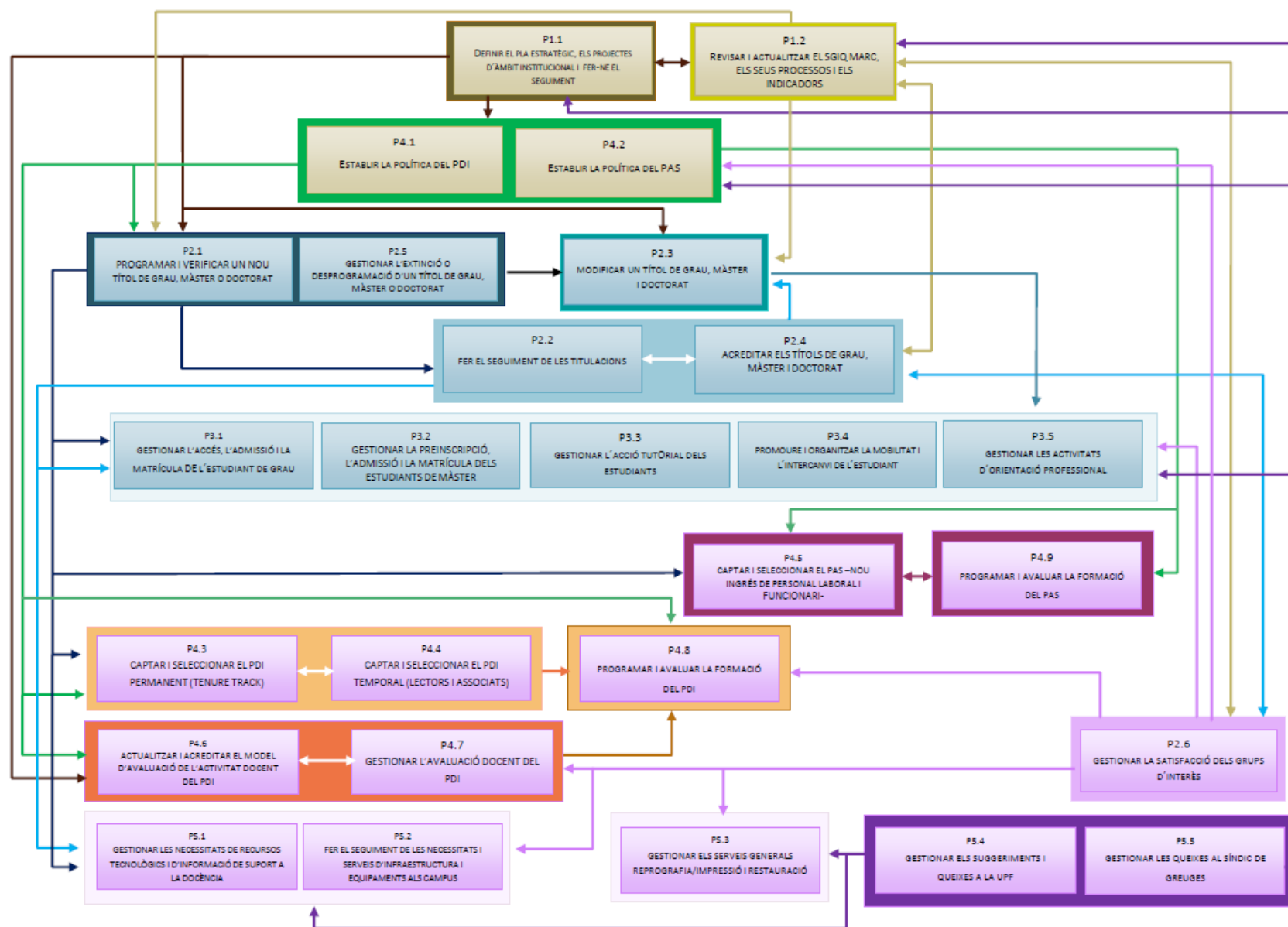


En el fons, la satisfacció dels individus que integren els grups d'interès amb qui la Universitat interactua condiona la política i l'estratègia universitària i, de retruc, la gestió del personal, dels recursos i dels processos que han de portar a l'excel·lència en els resultats.

Per tot plegat, del conjunt d'interaccions i interrelacions apuntades, retroalimentades alhora a partir del feedback facilitat pels agents que intervenen en cada cas, s'esdevé el següent **mapa de processos transversals** en el que se situen, a la part superior de la imatge, els processos estratègics, seguits dels processos clau ubicats al centre de la mateixa, i els processos de suport que apareixen a la part inferior de la imatge:



Els diferents colors mostren el caràcter del procés en si. Així, els processos que es presenten enquadrats amb fons verd clar, són **processos estratègics** i se situen en la cúspide de la imatge. Es tracta dels processos **P1.1, P1.2, P4.1 i P4.2**. Per la seva banda, els processos amb fons blau clar, són **processos clau**, i apareixen en el nivell immediatament inferior, són els processos **P2.1, P2.2, P2.3, P2.4, P2.5, P3.1, P3.2, P3.3, P3.4 i P3.5**. I finalment, els **processos de suport**, amb fons rosat, són els situats a la part inferior de la imatge, i es concreten en els següents: **P2.6, P4.3, P4.4, P4.5, P4.6, P4.7, P4.8, P4.9, P5.1, P5.2, P5.3, P5.4 i P5.5**.



Pel que fa a la **incidència que tenen els centres en la configuració dels processos transversals**, cal apuntar que el fet que condiciona la consideració d'un procés com transversal és que les directrius per a l'assoliment dels objectius proposats i la titularitat en la gestió corresponen a un servei [o òrgan] central [general], i el seu abast i implantació és igual per al conjunt dels centres de la UPF. Per tant, no s'observen diferències pel que fa a l'execució o la implementació del procés d'un centre a un altre. En aquests processos, els centres són un actor més que apareix dibuixat en el diagrama, i intervé homogeniament de manera igual en el cas d'un centre o d'un altre, sense que s'estableixin especificitats.

Tanmateix, el fet que la titularitat i gestió d'un procés recaiguin en un òrgan o servei amb abast general, no suposa que els no puguin incidir en la definició de dit procés. Efectivament, els centres contribueixen directament a la definició de l'estratègia de la Universitat. Quinzenalment s'organitza el Consell de Direcció (CD), 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 (EG), que congrega els membres de l'òrgan anterior (CD) 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 de gestió, d'aquí la presència dels degans i vicegerents, ja que seran els encarregats de promoure la implementació de les accions.

Aquest circuit es descriu en el procés *P1.1 Definir el Pla Estratègic de la UPF i els projectes d'àmbit institucional* i fer-ne el seguiment.

Així mateix, la revisió i millora de l'SGIQ (procés *P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors*) que es realitza amb caràcter anual i que inclou la revisió de tots els seus processos transversals, s'impulsa des de l'Oficina Tècnica de Qualitat que recull els inputs traslladats per part dels càrrecs acadèmics amb competències en aquest àmbit així com de la Comissió de Qualitat dels centres, degans, directors i responsables de Qualitat dels centres, la Comissió de Qualitat institucional i les unitats administratives. Són aquests els òrgans i càrrecs amb responsabilitat que poden incidir en com s'ha realitzat la implantació d'un procés, opinar sobre el seu seguiment, i proposar accions de revisió i millora al respecte.

3. Fitxes dels processos

P1.1 Definir el Pla estratègic, els projectes d'àmbit institucional i fer-ne seguiment

1. **Nom del procés i codi:** Definir el Pla Estratègic de la UPF i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment. P1.1

2. **Objectiu i abast:**

L'elaboració del Pla estratègic com a recopilació de les línies a seguir per part de la Universitat en un termini de temps concret, la descripció del procés seguit fins a la seva aprovació així com l'elaboració i execució del Pla d'actuacions resultant. Alhora, el procés també reflecteix com els centres participen en l'establiment dels projectes d'àmbit institucional i el pla d'actuacions que se'n deriva per al seu seguiment i execució.

3. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicerector adjunt al rector i per al projecte d'universitats europees (Eutopia) / Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ)

4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Estratègic

5. **Descripció:**

En els plans estratègics es recullen les línies que vol seguir la UPF durant els pròxims anys. El procés d'elaboració dels plans estratègics implica tota la comunitat universitària i la societat en general, i aquesta participació es canalitza a través de taules rodones i conferències, la constitució de grups de treball i comissions assessores, de grups de discussió i fòrums oberts, així com a través de l'habilitació d'espais virtuals d'opinió i debat. Pel que fa a l'elaboració de l'actual Pla estratègic, com a documents d'anàlisi previs es va partir d'informes específics sobre l'evolució i la situació de la UPF, així com d'un benchmarking fet a partir de l'anàlisi d'universitats d'arreu del món i dels seus plans estratègics. Els informes específics fets a nivell intern faciliten l'anàlisi de la situació de la Universitat i aporten dades quantitatives sobre la docència, la recerca, la transferència, els recursos humans, la internacionalització, la responsabilitat social i la inserció laboral. També a nivell extern, s'apunten altres estudis fets en aquest cas per empreses foranes (en el darrer Pla estratègic, una enquesta de coneixement i identitat de la UPF i una anàlisi bibliomètrica comparativa de la UPF amb altres universitats de referència). Són tots aquests documents els que permeten realitzar una diagnosi inicial, casella de sortida del procés participatiu.

A partir d'aquesta tasca de documentació, doncs, s'inicia la fase de recollida de les aportacions fetes pels grups d'interès. Prèviament, però, cal decidir la manera com s'abordarà aquest aspecte. En el darrer Pla estratègic aprovat a nivell de la UPF es va partir de la constitució d'un grup de reflexió que va definir la metodologia de treball per desenvolupar el Pla. A partir d'aquí, es varen formar grups de treball amb participació de PAS, PDI, estudiants, antics alumnes, membres del Consell Social de la UPF i experts externs que van concloure els seus treballs en forma d'un informe específic, segons l'àmbit de discussió i propostes estratègiques concretes que nodriren el Pla estratègic resultant. En paral·lel, es van realitzar diverses taules rodones i conferències obertes a tota la societat per estimular la reflexió i el debat, i en una fase més avançada, es van organitzar també fòrums oberts a tota la comunitat universitària els quals van permetre recollir les propostes de millora per al futur de la UPF.

Finalment, aquesta participació presencial es va complementar amb mecanismes de participació en línia –com ara espais d'opinió, una bústia de suggeriments i un banc d'idees,

entre d'altres– i amb la publicació dels materials elaborats durant tot el procés perquè la comunitat els pogués consultar i comentar.

A nivell intern, l'equip de govern, liderat pel rector, impulsa l'elaboració del pla estratègic i encarrega a la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ) que emprengui la gestió del procés, tot definint la metodologia a seguir, elaborant la planificació, la coordinació de les diferents activitats, la difusió del Pla que s'acordi així com l'elaboració del Pla d'actuacions amb els diferents passos que la seva aprovació porta implícits (recollida de suggeriments, revisió de la proposta, elevació a òrgans superiors per a la seva validació -en aquest cas l'equip de govern-, la difusió del Pla i el seu seguiment). En aquest sentit, es defineix el Pla d'actuacions com a document operatiu que concreta en projectes i actuacions les línies estratègiques definides dins el Pla estratègic. Aquesta concreció més a petita escala ha de permetre un millor seguiment de l'efectiu compliment dels acords establerts a nivell estratègic (l'actual Pla contempla un seguit d'actuacions cadascuna de les quals consta d'un responsable polític -un membre del Consell de Direcció- i d'un responsable de gestió -un membre de l'equip de gerència-, i s'acompanya de les principals unitats que han d'estar implicades en el desenvolupament de cada actuació). Per garantir-ne el correcte seguiment, cada actuació preveu també uns indicadors de compliment i el calendari previst d'execució.

Al seu torn, tant al llarg de l'elaboració del Pla estratègic com del Pla d'actuacions, els serveis i unitats administratives, tant de gestió com acadèmiques, aporten informació, fan arribar observacions a la unitat coordinadora (la UPEQ) i executen les accions que tinguin atribuïdes dins el Pla d'actuacions, al temps que reten comptes sobre el seu acompliment. Pel que fa a l'aprovació del Pla d'actuacions, aquest paper li correspon a l'equip de Gerència encapçalat pel gerent de la UPF.

Els centres contribueixen directament a la definició de l'estratègia de la Universitat i igualment ho fan en l'establiment de la resta de projectes institucionals. Quinzenalment s'organitza el Consell de Direcció (CD), 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 (EG), que congrega els membres de l'òrgan anterior (CD) 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 de gestió, d'aquí la presència dels degans i vicegerents, ja que seran els encarregats de promoure la implementació de les accions.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

Grup d'interès	Participació
Estudiants	- Poden fer aportacions per tal que siguin tingudes en compte a l'hora d'elaborar el Pla estratègic bé sigui a través dels grups de treball creats com a través dels grups de discussió, fòrums oberts i els espais virtuals d'opinió i debat. - A través dels debats al Claustre es va posar a disposició de tota la comunitat universitària l'esborrany del nou Pla Estratègic de la UPF, abans de ser aprovat.

Grup d'interès	Participació
	- Com a membres del Consell de Govern poden pronunciar-se sobre la proposta de Pla Estratègic que se li sotmet a debat i aprovació. - Un cop acordat el Pla estratègic, poden arribar a formular suggeriments al respecte a través de la Bústia de suggeriments i queixes institucional (disponible a la Seu electrònica de la UPF).
Graduats	- Poden fer aportacions per tal que siguin tingudes en compte a l'hora d'elaborar el Pla estratègic bé sigui a través dels grups de treball creats com a través dels grups de discussió, fòrums oberts i els espais virtuals d'opinió i debat. - Un cop acordat el Pla estratègic, poden arribar a formular suggeriments al respecte a través de la Bústia de suggeriments i queixes institucional (disponible a la Seu electrònica de la UPF).
PAS	- Poden fer aportacions per tal que siguin tingudes en compte a l'hora d'elaborar el Pla estratègic bé sigui a través dels grups de treball creats com a través dels grups de discussió, fòrums oberts i els espais virtuals d'opinió i debat. - A través dels debats al Claustre es va posar a disposició de tota la comunitat universitària l'esborrany del nou Pla Estratègic de la UPF, abans de ser aprovat. - Com a membres del Consell de Govern poden pronunciar-se sobre la proposta de Pla Estratègic que se li sotmet a debat i aprovació. - Un cop acordat el Pla estratègic, poden arribar a formular suggeriments al respecte a través de la Bústia de suggeriments i queixes institucional (disponible a la Seu electrònica de la UPF).
PDI	- Poden fer aportacions per tal que siguin tingudes en compte a l'hora d'elaborar el Pla estratègic bé sigui a través dels grups de treball creats com a través dels grups de discussió, fòrums oberts i els espais virtuals d'opinió i debat. - A través dels debats al Claustre es va posar a disposició de tota la comunitat universitària l'esborrany del nou Pla Estratègic de la UPF, abans de ser aprovat. - Com a membres del Consell de Govern poden pronunciar-se sobre la proposta de Pla Estratègic que se li sotmet a debat i aprovació. - Un cop acordat el Pla estratègic, poden arribar a formular suggeriments al respecte a través de la Bústia de suggeriments i queixes institucional (disponible a la Seu electrònica de la UPF).
Societat (en general)	- A través dels grups de treball, amb presència de membres del Consell Social de la UPF i experts externs, poden fer aportacions i formular suggeriments en relació amb l'elaboració del Pla estratègic. Alhora, també poden realitzar aportacions a través de fòrums oberts i els espais virtuals d'opinió i debat. - També s'ha recollit el parer de la societat a través de les enquestes realitzades a nivell extern en les que es preguntava a la societat sobre el grau de coneixement de la UPF. - Com a membres del Consell de Govern poden pronunciar-se sobre la proposta de Pla Estratègic que se li sotmet a debat i aprovació (disponible a la Seu electrònica de la UPF).
Societat (ocupadors)	- Poden formular aportacions i comentaris sobre els documents elaborats i publicats on line, així com intervenir a través dels grups de treball, en cas que hi formessin part com a membres dels mateixos. - Alhora, també poden realitzar aportacions a través de fòrums oberts i els espais virtuals d'opinió i debat. - Un cop acordat el Pla estratègic, poden arribar a formular suggeriments al respecte a través de la Bústia de suggeriments i queixes institucional (disponible a la Seu electrònica de la UPF).

7. Calendari del procés

S'estableix una temporització al voltant dels deu mesos entre l'impuls del procés d'elaboració del Pla fins a l'aprovació del mateix. El seguiment del Pla estratègic es fa en base al desplegament de plans d'actuacions amb una durada de 2 anys naturals. El seguiment dels plans d'actuacions es realitza 2 vegades l'any.

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Midenet UPF. Fins a l'actualitat el seguiment del Pla d'Actuacions s'ha realitzat mitjançant un excel que constituïa el document de control de l'estat d'assoliment de les actuacions/objectius fixats però d'ara en endavant es farà amb el suport d'aquest aplicatiu.
- Web del Pla Estratègic
- Intranet utilitzada durant l'elaboració del Pla estratègic
- Drive

9. Indicadors

Codi	Nom	Responsable de gestió de l'indicador	Ubicació
I1.1.1	Grau de desplegament de les actuacions recollides en el Pla d'actuacions	Cap de la UPEQ	veure catàleg d'indicadors
I1.1.2	Grau de compliment amb els objectius relacionats amb la qualitat dels títols	Cap de la UPEQ	veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D1.1.1	A	Marc normatiu	entrada	Web UPF: https://www.upf.edu/web/universitat/normativa
D2.2.1	B	Informes acadèmics: • Informes de preinscripció • Informes d'accés i matrícula • Informes de Desplegament i rendiment	entrada	Web UPEQ: https://www.upf.edu/web/upeq/informes-i-estudis Web UPF: https://www.upf.edu/web/universitat/planificacio-i-avaluacio

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D2.6.9	C	Informes de resultats de les enquestes: • Satisfacció del PDI • Satisfacció dels graduats • AVALDO • Inserció laboral • EVSOE • Satisfacció dels directors de tesi • Satisfacció dels doctorands	entrada	Web UPEQ: https://www.upf.edu/web/upeq/informes-i-estudis Web UPF: https://www.upf.edu/web/universitat/planificacio-i-avaluacio
D1.1.2	D	Proposta de Pla Estratègic	sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES\Pla Estratègic
D1.1.3	E	Acta reunió del Consell de Govern per a l'aprovació del PE	sortida	Arxiu de la Secretaria General Web del Consell de Govern: https://www.upf.edu/web/universitat/consell-de-govern
D1.1.4	F	Pla Estratègic	sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES\Pla Estratègic Web del Pla Estratègic: https://www.upf.edu/web/plaestrategic/el-nostre-pla
D1.1.5	G	Inputs grups d'interès	entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES\Pla Estratègic
D1.1.6	H	Informe de seguiment de la Universitat	entrada	Web: https://www.upf.edu/web/otq/informes-de-seguiment-d-universitat-isu-
D1.1.7	I	Acta de la reunió de l'equip de Govern per a l'aprovació del PA	sortida	Arxiu de la Secretaria del Rectorat
D1.1.8	J	Pla d'Actuacions resultant	sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES\Pla actuacions Web UPF: https://www.upf.edu/documents/4328939/214153882/Pla_dxactuacions_2018-2020.pdf/b57da571-252b-fe3d-f271-

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
				597033f6035a
D1.1.9	K	Informe de Seguiment de les actuacions	sortida	Arxiu d'equip:P:\UPEQ\PROJECTES\Pla actuacions
D1.1.10	L	Valoració final en expirar vigència Pla d'Actuacions	sortida i entrada	Arxiu d'equip:P:\UPEQ\PROJECTES\Pla actuacions

11. Vinculació amb altres processos:

Aquest procés impacta sobre la totalitat de processos de la UPF, tant els transversals com els de centre, atès que el Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic en base al qual es defineix el Pla d'Actuacions i la resta de projectes que condicionen el dia a dia universitari. Però especialment, més enllà dels processos més de caire operatiu, es vincula amb els que tenen un component més d'establiment de polítiques o línies d'actuació de tipus general o sectorial, segons l'àmbit al que es refereix. No obstant, es ressalten les següents vinculacions:

- **P1.2 Revisar i actualitzar el SIGQ Marc UPF, els seus processos i els indicadors.** En el Pla estratègic es defineixen els objectius en matèria de Qualitat docent. Tal com queda reflectit en el Manual del SGIQ Marc, la política de Qualitat a la UPF presenta un seguit d'estratègies i programes que també tenen la seva repercussió en el Pla estratègic de la UPF, en la línia de generar una cultura de qualitat i gestió eficient de la docència, de la recerca, de la gestió i del retiment de comptes amb la societat.
- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat.** Atès que el Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic en base al qual es defineix el Pla d'Actuacions i la resta de projectes, entre els quals s'hi pot trobar el desplegament de noves titulacions.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat.** Com en l'anterior cas, en base al Pla estratègic aprovat, es defineix el Pla d'Actuacions i la resta de projectes, fet que pot comportar modificacions en els títols de grau, màster i doctorat.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat.** Com en l'anterior cas, en base al Pla estratègic aprovat es defineix el Pla d'Actuacions i la resta de projectes, entre els que s'hi pot trobar l'extinció o desprogramació de titulacions vigents.
- **P4.1 Establir la política del PDI.** El Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic que condiciona, defineix o redefineix la política del PDI.
- **P4.2 Establir la política del PAS.** El Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic que condiciona, defineix o redefineix la política del PAS.
- **P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI.** Atès que un dels objectius estratègics de la Universitat és oferir una docència de màxima qualitat, l'aprovació del Manual d'avaluació docent ha de contribuir a l'anàlisi i el control de l'activitat i la qualitat docents.
- **P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI.** Atès que de l'aprovació dels objectius estratègics de qualitat se'n deriva el Manual d'avaluació docent del professorat que s'erigeix com a norma que regula el procés d'avaluació i reconeixement de l'activitat docent del PDI.

- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**, l'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes és un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de l'estratègia que ha de seguir la UPF.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**, atès que les queixes rebudes per aquesta via són un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de l'estratègia que ha de seguir la UPF.
- I els relatius a **Revisar i actualitzar la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge dels diferents centres** de la UPF.

12. Normativa

- Estatuts de la UPF i normes reglamentàries, disponibles a l'enllaç:
<https://seuelectronica.upf.edu/normativa-upf>
- Legislació universitària estatal i autonòmica:
<https://www.upf.edu/web/universitat/legislacio-universitaria-estatal>
<https://www.upf.edu/web/universitat/legislacio-universitaria-autonomica>
- Altra legislació d'interès:
<https://www.upf.edu/web/universitat/altra-legislacio-d-interes>

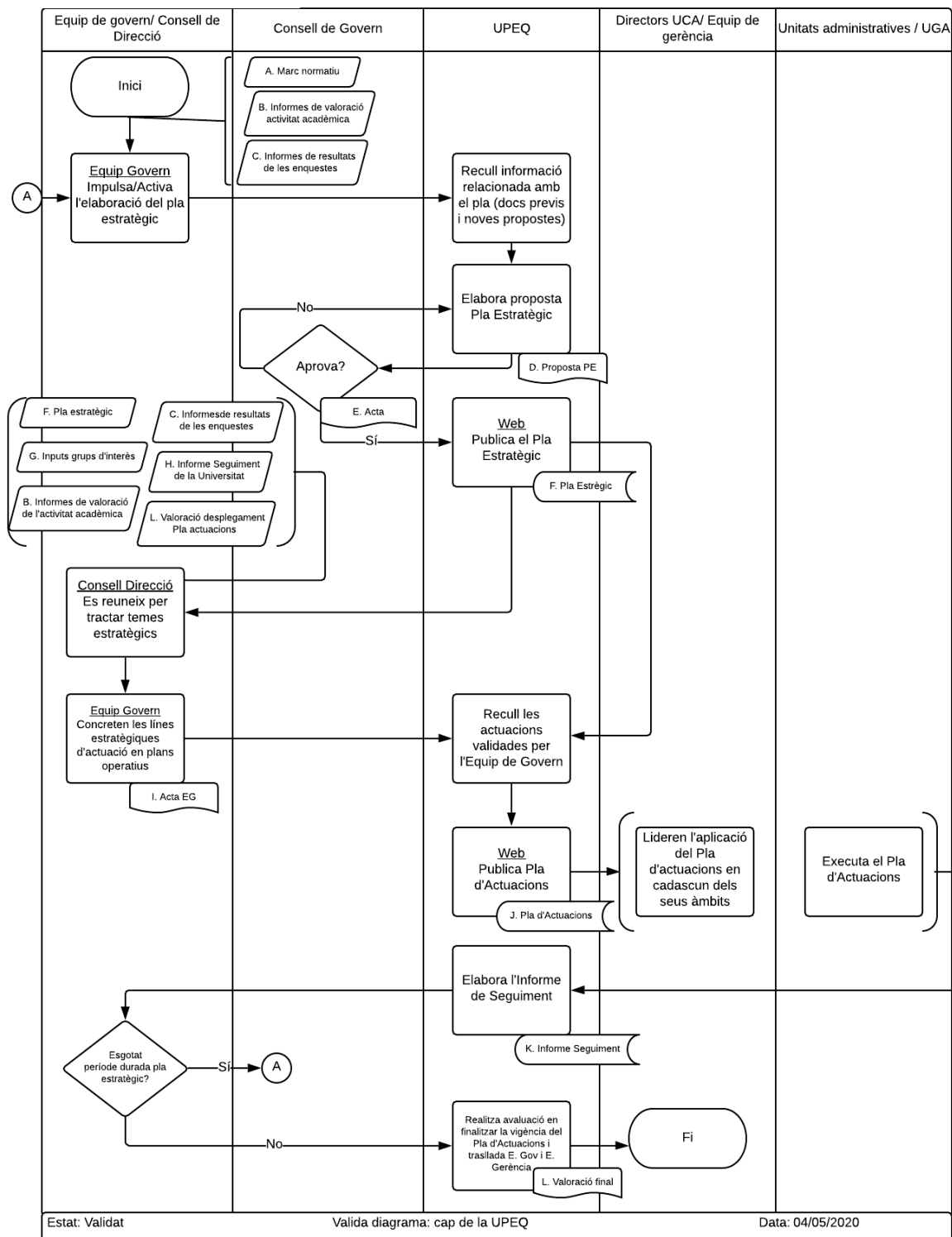
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	16/09/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	25/05/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració del SGIQ centres
4	26/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa. Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions. Canvi de nom (B01065 - Definir les polítiques de qualitat en la docència i aprenentatge de la universitat)
5	04/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent els requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar. S'ha modificat el nom del procés fent constar com els centres, a través dels seus representants, incideixen en la definició de l'estratègia de la UPF i proposen plans d'actuació.

14. Diagrama de flux



P1.1 Definir el pla estratègic i projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment



P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors

1. **Nom del procés i codi:** Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors. P1.2
2. **Objectiu i abast:** Revisar i actualitzar el Sistema Marc de Garantia Interna de Qualitat de les titulacions.
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicerector adjunt al rector i per al projecte d'universitats europees (Eutopia) / Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ)
4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Estratègic
5. **Descripció:**

La política de garantia de la qualitat de les titulacions té, per una banda, una dimensió d'Universitat que es veu reflectida en la definició del marc UPF del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ), i consisteix a assegurar que el funcionament de les titulacions es basa en la disponibilitat d'informació efectiva per a la presa de decisions, l'anàlisi sistemàtica i la promoció de la millora contínua de les titulacions, entenent que aquests elements són requisits necessaris de la qualitat docent de la Universitat. Per altra banda, té una dimensió de Centre donat que cadascun utilitza el marc UPF del SGIQ per a l'elaboració del seu propi Sistema de Garantia Interna de Qualitat. Alhora, els Reials Decrets 1393/2007 i 99/2011 també exigeixen que les titulacions estiguin sota l'abast d'un SGIQ.

Així doncs, la UPF té dissenyat un SGIQ a nivell d'Universitat i, alhora, cada centre disposa d'un SGIQ personalitzat fet a partir del SGIQ UPF, que s'estableix com a marc de referència. En el moment de l'acreditació, els comitès externs avaluen que cada centre tingui implantat correctament el seu SGIQ. El disseny del SGIQ va ser certificat per l'AQU l'any 2011, es revisa anualment per la Comissió de Qualitat i les millores aprovades s'incorporen al pla de millora que identifica un responsable i un calendari per tal de fer-ne seguiment.

A nivell de responsabilitats pel que fa al seu disseny, revisió i implementació, es distingeixen els següents actors:

- Òrgans centrals responsables del SGIQ a nivell institucional.
La responsabilitat 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. A un nivell més superior se situa el vicerector adjunt al rector i per al projecte d'universitats europees (Eutopia) al rector, atès que la competència en matèria de Qualitat el rector l'ha delegada a aquest òrgan; i també el Coordinador General de Qualitat. Ara bé, l'òrgan central responsable del sistema de garantia de la qualitat de la Universitat és la Comissió de Qualitat.
- Òrgans responsables del SGIQ als centres.
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 del Centre/Unitat, 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 responsable 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.

- Responsabilitat a nivell tècnic.

En el 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 (UPEQ).

La revisió del SGIQ que es realitza amb caràcter anual implica també la revisió dels seus processos i els indicadors associats, i es realitza de la forma com es detalla en l'apartat 4 del **Manual de processos del SGIQ Marc**, titulat **Revisió i millora dels processos**. En aquest s'explica que els processos i indicadors es revisen cada any pel seu responsable de gestió i són validats pel seu propietari en l'Informe de Revisió del SGIQ que aprova la Comissió de Qualitat. La revisió dels processos es realitza tenint en compte els següents factors:

ENTRADES	REVISIÓ (IRSGIQ)	SORTIDES
• P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors • Pla de millora del SGIQ • Indicadors clau i/o estratègics • Informes d'activitat acadèmica • Resultats de les enquestes (P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès) i informes de resultats que en sorgeixen • Opinions, queixes i suggeriments (P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF; P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges)*	• Vigència dels objectius perseguits segons el Pla estratègic • Idoneïtat de les accions del procés • Participació dels agents implicats i dels grups d'interès • Adequació i resultats dels indicadors del procés • Incidències	• Canvis en el Pla de millora del SGIQ • Canvis en el Manual del SGIQ • Canvis en el Manual de processos • Canvis en el catàleg d'indicadors

*D'acord amb el que s'indica a l'apartat 11 d'aquesta fitxa, els processos *P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF* i *P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges* es troben vinculats amb el procés *P1.2*

Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors atès que dels dos primers poden sorgir propostes de millora que poden contribuir a reformular la política de Qualitat de la UPF.

6. Participació dels grups d'interès (taula grups d'interès i participació)

Estudiants	- Els estudiants responen les enquestes de satisfacció que se'ls adrecen i també poden aportar punts de millora en matèria de Qualitat institucional bé a través de les enquestes o a través de la Bústia de suggeriments i queixes. - Com a participants de la Comissió de Qualitat, de les Comissions de Qualitat dels centres, Junes de Centre o Consells de Departament, poden fer arribar el seu parer en matèria de qualitat institucional.
PAS	- Com a participants de la Comissió de Qualitat, de les Comissions de Qualitat dels centres, Junes de Centre o Consells de Departament, pot fer arribar el seu parer en matèria de qualitat institucional. - També com a integrants de les unitats administratives poden fer aportacions respecte el SGIQ Marc de la UPF i proposar accions de millora. - Alhora poden proposar accions de millora en matèria de Qualitat institucional a través de la Bústia de suggeriments i queixes.
PDI	- Com a participants de la Comissió de Qualitat de la UPF, de les Comissions de Qualitat dels centres, Junes de Centre o Consells de Departament poden fer arribar el seu parer en matèria de qualitat institucional. - També els càrrecs acadèmics (degans i directors), el coordinador general de Qualitat i els coordinadors de Qualitat dels centres identifiquen millores en matèria de Qualitat institucional. - Així mateix, el professorat participant en les convocatòries d'avaluació de l'activitat docent són enquestats respecte el seu grau de satisfacció en relació amb el model d'avaluació docent, aspecte que incideix plenament en matèria de Qualitat institucional, així com també poden pronunciar-s'hi a través de les enquestes que se'ls adrecen o de la Bústia de suggeriments i queixes.
Societat	Poden formular suggeriments i queixes en matèria de Qualitat institucional.

7. Calendari del procés

La revisió del SGIQ es du a terme amb caràcter anual. La detecció de propostes de millora es realitza de manera continuada en el temps.

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions (ATI)
- Drive
- Web
- AVALDO

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de gestió de l'indicador	Ubicació
I1.2.1	Mitjana de requeriments obligatoris fets per AQU a través dels informes d'avaluació de	Cap de la UPEQ	Veure catàleg indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de gestió de l'indicador	Ubicació
	les titulacions (referents al SGIQ)		
I1.2.2	Grau de compliment dels objectius de qualitat dels centres	Cap de la UPEQ	Veure catàleg indicadors
I1.2.3	Percentatge d'assoliment total de les accions de millora del SGIQ Marc UPF	Cap de la UPEQ	Veure catàleg indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D1.1.4	A	Pla Estratègic	Entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES\Pla Estratègic Web: https://www.upf.edu/web/plaestrategic/el-nostre-pla
D1.2.1	B	Manual del SGIQ	Entrada i sortida	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1vlePK6Htmh9T4WerZKO4o5UaSUo54J5U
D1.2.2	C	Manual de processos	Entrada i sortida	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1vlePK6Htmh9T4WerZKO4o5UaSUo54J5U
D1.2.3	D	Pla de millora del SGIQ	Entrada i sortida	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1vlePK6Htmh9T4WerZKO4o5UaSUo54J5U
D1.2.4	E	Pla de millora del centre	Entrada	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions
D2.2.1	F	Informes acadèmics: • Informes de preinscripció • Informes d'accés i matrícula • Informes de Desplegament i rendiment	Entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO Web: https://www.upf.edu/web/upeq/estudis-i-analisi
D2.6.9	G	Informes de resultats de les	Entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
		enquestes: - Satisfacció del PDI - Satisfacció dels graduats - AVALDO - Inserció laboral - EVSOE - Satisfacció dels directores de tesi - Satisfacció dels doctorands		Web: https://www.upf.edu/web/upeq/estudis-i-analisi
D1.2.5	H	Documents d'anàlisi i revisió dels processos (aquesta anàlisi té lloc dins els IRSIQ de cada centre)	Entrada	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GcEtJWVpzWHZaYIU Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions
D1.1.7	I	Informe de Seguiment de la Universitat	Entrada	Web: https://www.upf.edu/web/otq/informes-de-seguiment-d-universitat-isu-
D1.2.6	J	Informe de revisió del SGIQ-Marc	Sortida	Aplicació per a l'avaluació de les titulacions: https://www.upf.edu/web/avaluacio-de-les-titulacions
D1.2.7	K	Proposta de nou Manual del SGIQ-Marc	Sortida	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1vlePK6Htmh9T4WerZKO4o5UaSUo54J5U
D1.2.8	L	Proposta Manual processos	Sortida	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1vlePK6Htmh9T4WerZKO4o5UaSUo54J5U
D1.2.9	M	Acta de la Comissió de Qualitat	Sortida	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1vlePK6Htmh9T4WerZKO4o5UaSUo54J5U
D1.2.10	N	Informe de revisió del SGIQ aprovat per la CQ	Sortida	Aplicació per a l'avaluació de les titulacions Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1vlePK6Htmh9T4WerZKO4o5UaSUo54J5U

11. Vinculació amb altres processos

Aquest procés està vinculat amb la resta de processos transversals que s'inclouen dins el Manual del SGIQ i, especialment, amb els següents:

- **P1.1 Definir el pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.** En el Pla estratègic es defineixen els objectius en matèria de Qualitat docent. Tal com queda reflectit en el Manual del SGIQ Marc, la política de Qualitat a la UPF presenta un seguit d'estratègies i

programes que també tenen la seva repercussió en el Pla estratègic de la UPF, en la línia de generar una cultura de qualitat i gestió eficient que se centrin tant en temes docents, de recerca, de gestió i de retiment de comptes amb la societat.

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, la memòria de verificació estableix uns estàndards de qualitat o mínims als que ha d'arribar-se per poder mantenir impartint la titulació. Esdevé doncs una font d'informació i avaluació de la Universitat en l'àmbit docent. Alhora, la política de qualitat de les titulacions definida en el SGIQ Marc es basa en la disponibilitat d'informació efectiva per a la presa de decisions, l'anàlisi sistemàtica i la promoció de la millora contínua de les titulacions, entenent que aquests elements són requisits necessaris de la qualitat docent de la Universitat.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions**, igualment, els informes de seguiment esdevenen fonts d'informació i avaluació de la Universitat en l'àmbit docent, així com els informes d'avaluació que emet AQU al respecte i els plans de millora de centre.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat**, igual que en els casos anteriors, els informes de modificacions són font d'informació i d'avaluació de la Universitat en l'àmbit de la docència. Els informes d'accés i matrícula, rendiment, graduació, abandonament, s'erigeixen peces fonamentals a l'efecte de proposar millores en matèria docent.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat**, els autoinformes d'acreditació i els informes d'avaluació que emet AQU són fonts d'informació i avaluació de la Universitat en l'àmbit docent, també els plans de millora de centre.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**, els informes d'accés i matrícula, rendiment, graduació, abandonament que poden conduir a l'extinció o desprogramació d'una titulació són peces fonamentals a l'efecte de proposar millores en matèria docent.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**. Els estudiants i PDI poden expressar el seu parer en aquells aspectes que tenen repercussió en matèria de Qualitat institucional a través de les enquestes que se'ls adrecen.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF i P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**, perquè a través d'aquests processos es poden determinar propostes de millora que poden contribuir a reformular la política de Qualitat de la UPF centrada tant en temes docents, de recerca i de gestió com de retiment de comptes amb la societat.
- **Processos de centre relatius a la gestió de la informació pública de les titulacions**, perquè a través d'aquests es donen a conèixer els objectius de qualitat de les titulacions i es ret comptes al respecte.

I amb els relatius a **Revisar i actualitzar la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge** dels diferents centres de la UPF.

12. Normativa

- [Estatuts de la UPF](#)
- [Pla Estratègic de la UPF](#)
- [Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials \(modificat pel RD 861/2010\)](#)
- [Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel que es regulen els ensenyaments oficials de doctorat](#)
- [Directrius per a l'assegurament de la qualitat de l'European Association for Quality Assurance in Higher Education \(ENQUA\).](#)
- [Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat d'AQU \(Gener 2018\)](#)
- [Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat](#)
- [Pla de millora del SGIQ](#)

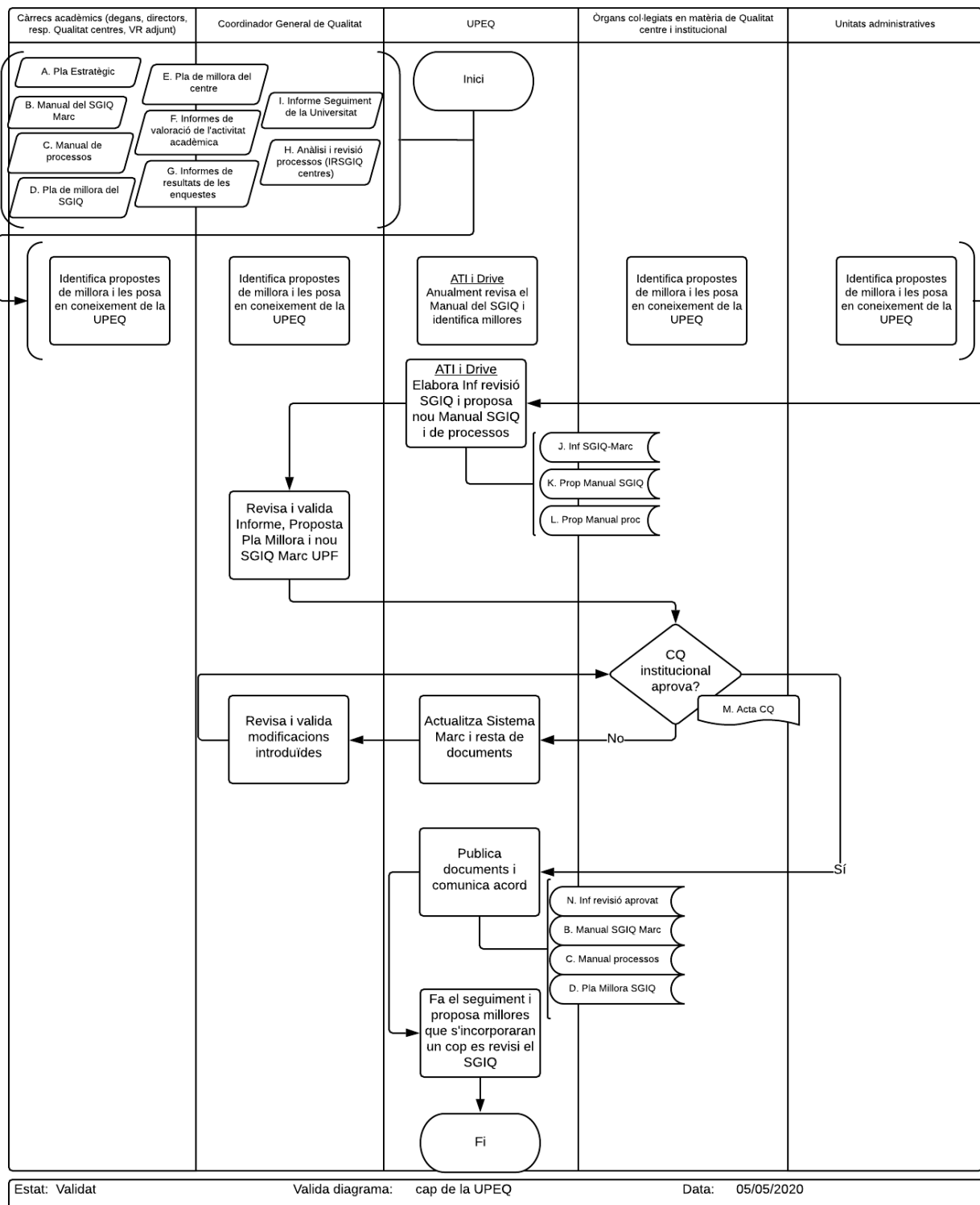
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	16/09/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	21/12/2017	Definició Comissió Qualitat dels centres integrats i estructura dels manuals dels centres
4	20/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa Canvi de nom (antic nom "Revisar i actualitzar el 6Q-SGIQ.UPF") Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions
5	05/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar. S'ha modificat el nom del procés fent-hi constar explícitament que la revisió del SGIQ també implica la revisió dels seus processos i indicadors associats.

14. Diagrama de flux



P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors



P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat

1. **Nom del procés i codi:** Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat. P2.1
2. **Objectiu i abast:** Detectar la necessitat d'impartir uns nous estudis i un aprovat pels òrgans de govern, Iniciar els tràmits legals per tal de que una proposta de títol sigui oficial.
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicerector per a projectes per a la docència / Cap de la Oficina de Programació i Planificació d'Estudis (OPPE).
4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Clau
5. **Descripció:**

Programació:

- És el primer pas per posar en marxa una nova titulació.
- A nivell intern de la UPF, es tracta del procés mitjançant el qual es formalitza la proposta de la planificació d'una nova titulació.
- A nivell extern, es tracta de la comunicació a la Direcció General d'Universitats (DGU) de la voluntat de la Universitat de dissenyar i iniciar el procés per a la verificació d'un nou títol universitari (grau, màster o doctorat).
- Pel que fa a la descripció del procés, la proposta de programació d'un nou títol sorgeix del Consell de Departament o Junta de Facultat. Els responsables del títol presenten una Fitxa de programació (Fase 1 PIMPEU). Aquesta fitxa es revisa per part de l'Oficina de Programació i Planificació d'Estudis (OPPE) i pel Vicerectorat de docència, el qual li dóna el vistiplau amb caràcter previ a la validació de la proposta pel Consell de Direcció. Un cop fet, la fitxa retorna al Consell de Departament o Junta de Facultat que aprova la programació del títol i, en cas que es tracti d'un màster o doctorat, es sotmet a aprovació de la Comissió de Postgrau i Doctorat (CPD), pas previ a ser elevat al Consell de Govern, finalment, al Consell Social. Un cop aprovat per aquests òrgans de govern de la Universitat, s'envia la documentació a la Direcció General d'Universitats (DGU).

Verificació:

- És el segon pas per oficialitzar un títol universitari després de la seva programació.
- Dins d'aquest procés s'elabora la memòria de verificació del títol que es sotmet a l'avaluació externa de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU). Així, el Consell de Departament o Junta de Facultat junt amb el personal de gestió de la UGA o acadèmics de la UCA, elaboren la memòria de verificació, amb l'assessorament i anàlisi de l'OPPE. El Consell de Departament o Junta de Facultat acorden l'aprovació de la memòria, que eleva l'OPPE a la Comissió de Postgrau i Doctorat en cas d'un títol de màster o doctorat, o de la COA en cas dels graus i, un cop aprovada és analitzada pel Ministerio de Educación, Ciencia y Deportes i com s'ha apuntat, per AQU, que elabora l'informe final i realitza recomanacions o requeriments, si escau.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

Programació	
PDI	- Els responsables del Centre formen part de la Junta de Facultat / Consell de Departament, on s'elabora i aprova la proposta de títol de grau, màster o doctorat. - Com a membres del Consell de Direcció, participen en el vistiplau per a la programació del nou títol de grau, màster o doctorat. - Com a membres de la Comissió de Postgrau i Doctorat, participen en l'aprovació de la programació del nou títol de màster o doctorat. - Igualment, com a membres del Consell de Govern, participen en l'aprovació de la programació del nou títol de grau, màster o doctorat.
PAS	- Com a membre del Consell de Govern, pot participar en l'aprovació de la programació del nou títol de grau, màster o doctorat. - El PAS pot formar part de la Junta de Facultat i del Consell de Departament, on s'aprova la proposta de programació del nou títol de grau, màster o doctorat
Estudiants	- Com a membre del Consell de Govern, pot participar en l'aprovació de la programació del nou títol de grau, màster o doctorat. - Els estudiants membres de la Junta de Facultat i del Consell de Departament participen en l'aprovació de la proposta de programació del nou títol de grau, màster o doctorat i poden fer sentir la seva veu.
Societat	Com a membres del Consell Social, participen en l'aprovació de la proposta de programació del nou títol de grau, màster o doctorat.
Verificació	
PDI	- Els responsables del Centre formen part de la Ponència Redactora del Pla d'Estudis, i en aquest sentit redacten la memòria de verificació de títol de grau, màster o doctorat. - Com a membres de la Comissió de Postgrau i Doctorat, participen en l'aprovació de la memòria de verificació del nou títol de màster o doctorat - Com a membres de la Comissió d'Ordenació Acadèmica (COA), participen en l'aprovació de la memòria de verificació del nou títol de grau, màster o doctorat.
Estudiants	Els estudiants que formen part de la Comissió d'Ordenació Acadèmica (COA) participen en l'aprovació de la memòria de verificació del nou títol de grau, màster o doctorat.

7. Calendari del procés

Els calendaris del procés varien d'un any a l'altre. Habitualment, el procediment sol durar d'un any a un any i mig depenent de les al·legacions i resolució de les mateixes, si és que se'n fan.

Per consultar la programació/verificació dels títols vigents, visitar el següent enllaç (intranet): <https://www.upf.edu/intranet/area-de-docencia/titols>

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

PIMPEU i Sede electrònica del Ministeri Educació

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I2.1.1	Percentatge de titulacions de grau que s'han verificat o reverificat respecte el total de propostes presentades	Cap de l'OPPE	Veure catàleg d'indicadors
I2.1.2	Percentatge de titulacions de màster que s'han verificat o reverificat respecte el total de propostes presentades	Cap de l'OPPE	Veure catàleg d'indicadors
I2.1.3	Percentatge de programes de doctorat que s'han verificat o reverificat respecte el total de propostes presentades	Cap de l'OPPE	Veure catàleg d'indicadors
I2.1.4	Nombre de requeriments provinents dels informes de verificació dels grau	Cap de l'OPPE	Veure catàleg d'indicadors
I2.1.5	Nombre de requeriments provinents dels informes de verificació dels màsters	Cap de l'OPPE	Veure catàleg d'indicadors
I2.1.6	Nombre de requeriments provinents dels informes de verificació dels doctorats	Cap de l'OPPE	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D2.1.1	A	Fitxa PIMPEU Fase I	Sortida	P:OPPE\Estudis\Grau P:OPPE\Estudis\Màster
D2.1.2	B	Fitxa PIMPEU validada	Sortida	P:OPPE\Estudis\Grau P:OPPE\Estudis\Màster
D2.1.3	C	Acord programació títol centre	Sortida	P:OPPE\Estudis\Grau P:OPPE\Estudis\Màster
D2.1.4	D	Acord programació títol CPD	Sortida	https://www.upf.edu/intranet/universitat/estructura/Comissions_acords/comissions_estatutaries/postgrau/

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D2.1.5	E	Acords aprovació programació nou títol	Sortida	https://www.upf.edu/web/universitat/consell-de-govern
D2.1.6	F	Memòria verificació nou títol	Sortida	P:OPPE\Estudis\
D2.1.7	G	Memòria aprovada	Sortida	Tramitació de Titulacions (TT) http://gestioacademica.upf.edu
D2.1.8	H	Informe favorable AQU	Sortida	Tramitació de Titulacions (TT) http://gestioacademica.upf.edu
D2.2.3	I	Pla de millora del centre	Sortida	https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.1.9	J	Memòria modificada	Sortida	Tramitació de Titulacions (TT) http://gestioacademica.upf.edu
D2.1.10	K	Informe final AQU	Sortida	P:OPPE\Estudis\

11. Vinculació amb altres processos

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment**, atès que el Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic en base al qual es defineix el Pla d'Actuacions i resta de projectes, entre els que s'hi pot trobar el desplegament de noves titulacions.
- **P1.2 Revisar i actualitzar el Marc, els seus processos i els indicadors**. La memòria de verificació dels títols estableix uns estàndards de qualitat o mínims als que ha d'arribar-se per poder mantenir impartint la titulació. Esdevé doncs una font d'informació i avaluació de la Universitat en l'àmbit docent.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions**, atès que en els informes de seguiment es comprova l'efectiu compliment dels compromisos adquirits en les memòries de verificació.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat**: Les memòries verificades i aprovades a través del procediment legal en el procés P2.1. són la base per a la presentació de les modificacions tant de nivell de grau i màster com de doctorat.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat**, atès que en els autoinformes d'acreditació, entre d'altres, es realitzar un seguiment de l'efectiu compliment dels compromisos adquirits en les memòries de verificació.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**, atès que si no es compleixen, entre d'altres, les previsions contingudes en la memòria de verificació, el títol pot extinguir-se.

- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau**, atès que la programació i la memòria de verificació recullen el nombre de places programades de cadascuna de les titulacions.
- **P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants** en el sentit que en la memòria de verificació d'un títol es tracta l'atenció a les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troba la tutorització i el seguiment dels estudiants.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant**, en el sentit que en la memòria de verificació d'un títol es tracta l'atenció a les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troben els serveis per a atendre la mobilitat dels estudiants. Alhora, dins la descripció del pla d'estudis, s'inclou la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional**, en la memòria de verificació d'un títol es parla dels sistemes de suport i orientació a l'alumnat, entre els que s'hi troba el programa d'activitats d'orientació professional i de desenvolupament de competències per al mercat de treball *Skills UPF*, que du a terme el Servei de Carreres Professionals.
- **Processos de centre relatius a la Gestió del TFG, TFM i les pràctiques acadèmiques**: Les memòries verificades i aprovades a través del procediment legal en el procés P2.1. són la base per a aquests processos.
- **P4.1 Establir la política de PDI**, atès que la programació de nous títols requerirà disposar de nou professorat i per tant establir els mecanismes adients per proveir-se de nous efectius i així mateix, caldrà avaluar les càrregues de treball a les UCA.
- **P4.2 Establir la política del PAS**, en el sentit que la programació de nous títols requerirà disposar també de més personal d'administració i serveis que doni suport en les tasques de gestió. En aquest sentit, caldrà pensar com proveir-se de nous efectius de PAS, si escau, o com redistribuir els existents, formar-los, etc.
- **P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track)**, atès que com s'ha apuntat, la programació de nous títols requerirà disposar de nou professorat.
- **P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)**, igualment que en els casos anteriors, la programació de nous títols requerirà disposar de nou professorat per a impartir la docència.
- **P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés de personal laboral i funcionari-** en el sentit que caldrà disposar de nous efectius de PAS per donar suport a la gestió de les noves titulacions.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència i P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus**, tenint en compte que si s'estableixen nous títols caldrà disposar d'aules de docència i altre maquinari/programari necessari.

12. Normativa

- Estatuts de la UPF
- Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials (modificat pel RD 861/2010)
- Normativa acadèmica de Màster Universitari
- Reial decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat
- Procediment d'Accés i admissió - Graus (Reial Decret 412/2014).
- Suplement Europeu al Títol (Reial decret 195/2016).
- Pràctiques externes (Reial Decret 592/2014).

- Accés a la Universitat espanyola dels estudiants procedents de sistemes educatius als quals és d'aplicació l'article 38.5 de la Llei Orgànica 2/2006 (Resolució de 3_03_2014 Secretaria General d'Universitats).
- Altres:
 - Sistema europeu de crèdits i qualificacions en les titulacions oficials (Reial Decret 1125/2003).
 - Reial Decret 96/2014, que modifica RD 1027/2011 pel qual s'estableix el Marc Espanyol de Qualificacions per a l'Educació Superior (MECES), i 1393/2007 pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
 - Reial Decret 534/2013, que modifica els RD1393/2007; el RD 99/2011 pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat; el RD 1892/2008 pel qual es regulen les condicions per a l'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau i els procediments d'admissió a les universitats públiques espanyoles.
 - Guia per a l'elaboració i la verificació de les propostes de titulacions universitàries de grau i màster
 - Guia per a l'elaboració i la verificació de les propostes de programes oficials de doctorat

13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	25/09/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	25/05/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració del SGIQ centres
4	15/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa.
		Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions.
5	20/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.

 Universitat
Pompeu Fabra



P2.2 Fer el seguiment de les titulacions

1. **Nom del procés i codi:** Fer el seguiment de les titulacions, P2.2
2. **Objectiu i abast:** Fer l'anàlisi sistemàtica i periòdica de l'organització, el funcionament i els resultats assolits dels programes formatius per a la presa de decisions i la millora contínua de la titulació.
3. **Propietari / Responsable de gestió:** VR adjunt al rector i per al projecte d'universitats europees (Eutopia) / Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ)
4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Clau
5. **Descripció:**

Totes les titulacions de la UPF han de fer l'anàlisi dels seus principals indicadors, per assegurar uns resultats satisfactoris. A través d'aquesta anàlisi, els programes formatius poden detectar punts de millora i reforçar les seves fortaleces.

L'informe de seguiment es fa a nivell de Centre i de titulacions. El procediment s'inicia partint de la planificació que la UPEQ realitza de manera que no se solapin, en un mateix centre, la preparació dels autoinformes per a l'acreditació amb l'elaboració dels informes de seguiment.

La tasca d'elaboració dels informes de seguiment recau en la figura dels coordinadors de titulació i el responsable de qualitat del Centre, i han de tenir com a principals elements d'anàlisi:

- Els indicadors (dades quantitatives i qualitatives (enquestes) relacionats amb el funcionament de cada titulació.
- L'últim Pla de Millora elaborat pel centre / titulacions, per revisar l'estat de les propostes de millora presentades anteriorment, així com avaluar l'impacte de les ja implantades.

La Comissió de Qualitat del Centre, on hi ha representats tots els grups d'interès, aprova els informes de seguiment. En alguns casos, segons el que indiqui el SGIQ del Centre, també els aprova el Consell de Departament o la Junta de Facultat.

Finalment, els informes de seguiment d'aquelles titulacions que hagin estat acreditades en condicions hauran de ser tramesos a AQU per al seu anàlisi i posterior informe.

6. Participació dels grups d'interès (taula grups d'interès i participació)

Estudiant	• Com a membre de la Comissió de Qualitat del centre, pot fer sentir la seva veu en les reunions que es celebrin.
PAS	• Com a membre de la Comissió de Qualitat del centre, pot fer sentir la seva veu en les reunions que es celebrin.
PDI	• Com a membre de la Comissió de Qualitat del centre, pot fer sentir la seva veu en les reunions que es celebrin.

7. Calendari del procés: Desembre/Abril/Juliol.

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicació per a l'avaluació de les titulacions (ATI)
- Avaluat
- Repositori DRIVE
- Web

9. Indicadors

Codi	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Valor
I2.2.1	Percentatge de titulacions de grau la satisfacció de les quals es troba per sobre de 4	Cap de la UPEQ	Veure catàleg indicadors
I2.2.2	Percentatge de titulacions de màster la satisfacció de les quals es troba per sobre de 4	Cap de la UPEQ	Veure catàleg indicadors
I2.2.3	Percentatge d'estudiants de grau que tornaria a repetir la mateixa titulació	Cap de la UPEQ	Veure catàleg indicadors
I2.2.4	Percentatge d'estudiants de màster que tornaria a repetir la mateixa titulació	Cap de la UPEQ	Veure catàleg indicadors
I2.2.5	Percentatge d'assoliment total de les accions de millora de les titulacions	Cap de la UPEQ	Veure catàleg indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus(entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D2.1.7	A	Memòria de verificació	Entrada	Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\
D2.6.9	B	Informes generats a partir dels resultats de les enquestes: • Satisfacció del PDI • Satisfacció dels graduats • AVALDO • Inserció laboral • EVSOE • Satisfacció dels directors de tesi • Satisfacció dels doctorands	Entrada	Web UPEQ: https://www.upf.edu/web/upeq/enquestes Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D2.2.1	C	Informes de valoració de l'activitat acadèmica: • Informes de preinscripció • Informes d'accés i matrícula • Informes de Desplegament i rendiment	Entrada	Web UPEQ: https://www.upf.edu/web/upeq/informes-i-estudis Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO
D2.2.2	D	Informe de seguiment	Entrada i sortida	DRIVE / web del centre / Avalua (si escau) https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0khttps://www.upf.edu/web/otq(des_d'aquesta_es_redirigeix_a_les_webs_de_Qualitat_dels_centres) avalua.aqu.cat
D2.4.1	E	Informe definitiu d'Acreditació (IDA)	Entrada	Avalua / DRIVE https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.2.3	F	Pla de Millora de centre	Entrada i sortida	DRIVE: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions
D2.2.4	G	Acta de la Comissió de Qualitat del centre, d'aprovació de l'Informe de Seguiment	Sortida	Arxiu d'equip del centre
D2.2.5	H	Informe d'avaluació del seguiment d'AQU	Sortida	Avalua: avalua.aqu.cat

11. Vinculació amb altres processos:

- **P1.2 Revisar i actualitzar el SIGQ Marc UPF, els seus processos i els indicadors**, atès que la política de qualitat de les titulacions definida en el SGIQ Marc es basa en la disponibilitat d'informació efectiva per, entre d'altres, assolir una millora contínua de les titulacions, entesa aquesta com a element necessari de la qualitat docent de la Universitat.
- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, atès que en els informes de seguiment es comprova l'efectiu compliment dels compromisos adquirits en les memòries de verificació dels títols.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat**. Si de l'informe de seguiment es detecta la necessitat de modificar el pla d'estudis d'un títol, es redirigeix a aquest procés.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat**. Els informes de seguiment esdevenen evidències dins el procés d'acreditació d'un títol.
- **P2.5 Gestionar l'extinció desprogramació d'un títol**. Si de l'informe de seguiment es detecta la necessitat de desprogramar el títol, es redirigeix a aquest procés. Alhora, un

títol acreditat amb condicions sobre el que es presenta un informe de seguiment a AQU, si el seu contingut no permet la retirada dels requeriments imposats a la titulació es pot arribar a desprogramar-la.

- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** Els resultats obtinguts de les enquestes que es realitzen als estudiants, graduats i PDI faciliten a tots els centres informació clau a tenir en compte en els processos d'avaluació dels ensenyaments oficials.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau,** atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i respecte la gestió del procés es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster,** atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i respecte la gestió del procés es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants** en el sentit que el PAT s'analitza en els informes de seguiment, en concret, en el subestàndard 5.1 (els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació en el mercat laboral), d'acord amb l'establert per la Guia AQU per al seguiment de les titulacions.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant,** atès que en els informes de seguiment, en concret en el subestàndard 5.1 s'analitzen les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troben els serveis per a atendre la mobilitat dels estudiants. Alhora, dins la descripció del pla d'estudis (que s'analitza a l'estàndard 1.2) s'inclou la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional** en el sentit que les activitats d'orientació professional s'analitzen en els informes de Seguiment, en concret, en el subestàndard 5.1 (els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació en el mercat laboral), d'acord amb l'establert per la Guia AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència i P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus,** atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de captació de

necessitats de recursos tecnològics i d'infraestructura, d'equipaments i de recursos de la informació, així com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.

També amb els processos **Gestionar la informació pública i el retiment de comptes dels programes formatius del centre,** atès que durant el procés de seguiment es revisa i s'analitza la informació pública de les titulacions d'acord amb les indicacions d'AQU.

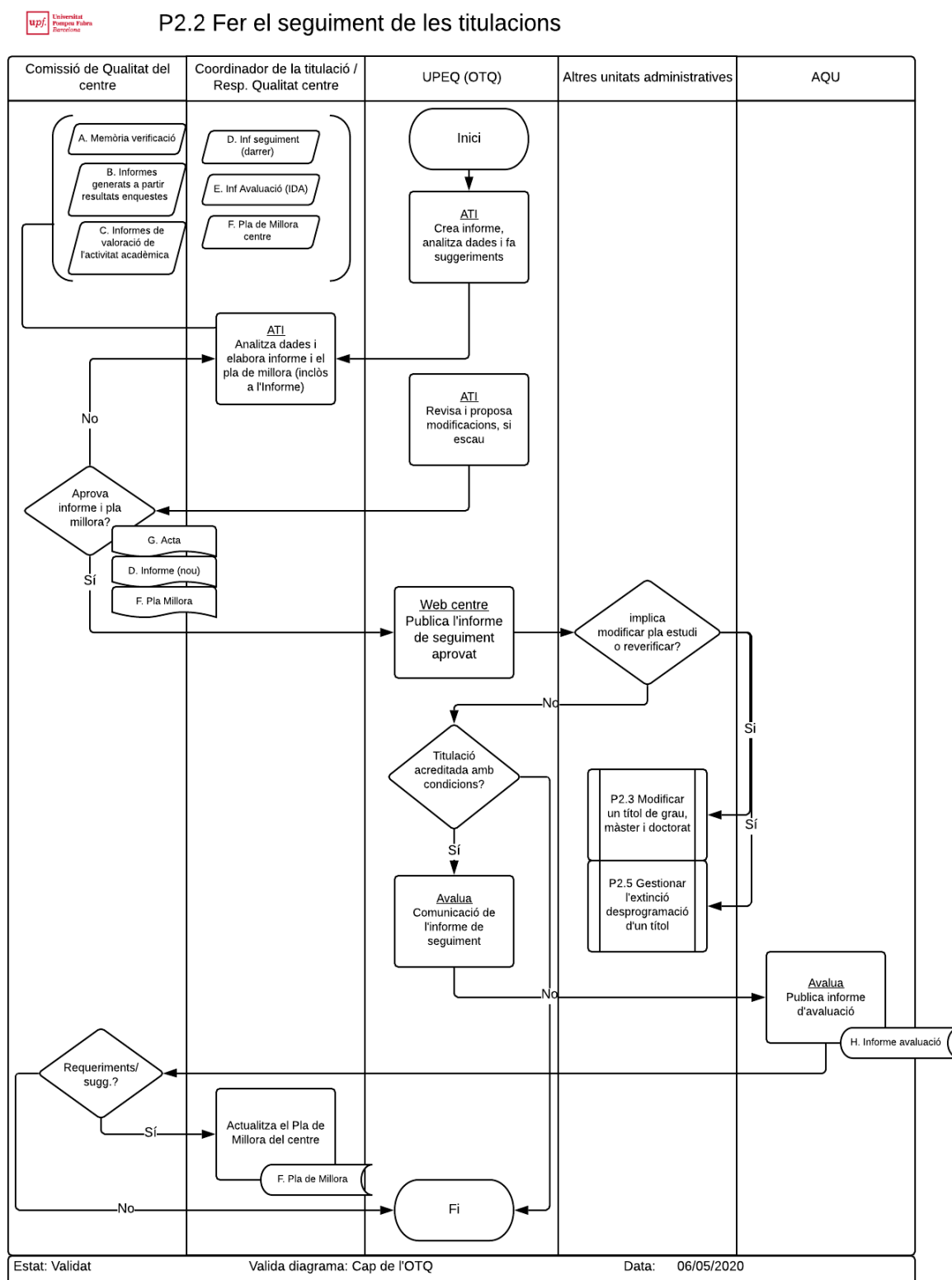
12. Normativa

- [Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials \(modificat pel RD 861/2010\)](#)
- [Reial decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat](#)

13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	19/09/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	21/01/2016	Canvis en la denominació i/o identitat dels agents que intervenen en el procés.
4	14/02/2017	S'introdueixen actuacions inicials amb caràcter previ a l'elaboració dels informes pròpiament
5	08/01/2018	S'introdueix l'Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions com a eina informàtica mitjançant la qual s'elaboren els informes.
6	21/10/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions
7	06/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent els requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar
8	16/11/2020	En l'anterior versió, la propietat i responsabilitat del procés requereien en el Camp de la UPEQ. Es creu més adient introduir com a propietari del procés un responsable a nivell polític. Per aquest motiu es proposa la figura del Vicerector adjunt al rector i per al projecte d'universitats europees (Eutopia), amb competències en matèria qualitat, avaluació i acreditació

14. Diagrama de flux



P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat

1. **Nom del procés i codi:** Modificar un títol de grau, màster i doctorat. P2.3

2. **Objectiu i abast**

Adaptar les titulacions i els seus continguts als requeriments i necessitats que sorgeixin a fi d'oferir uns estudis de qualitat i que responguin als reptes de la societat contemporània com a resposta als inputs, indicadors i als informes de seguiment realitzats.

3. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicerector per a projectes per a la docència / Cap de la Oficina de Programació i Plans d'Estudis

4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Clau

5. **Descripció:**

Existeixen dos tipus de modificacions:

- Modificacions substancials: canvis en el títol verificat que comporten alteracions en la seva estructura o en la seva naturalesa i objectius. A la vegada es poden classificar en dues tipologies:
 - Autoritzables: canvis que afecten a l'estructura del títol però no suposen un canvi en la seva naturalesa i objectius. Aquests canvis se sol·liciten a través d'aquest procés
 - No autoritzables: canvis substancials que afecten la naturalesa i objectius del títol verificat i no es poden sol·licitar a través del procés de modificació. Aquests canvis només es poden fer efectius sol·licitant la verificació d'un nou títol i extingint el títol implantat (veure procés P2.1)
- Modificacions no substancials: canvis menors que milloren el títol i que la universitat pot implantar com a resultat del procés de seguiment (P2.2). Aquests canvis es recullen en els informes de seguiment i s'incorporen a la Sede Electrónica del MEFP quan el títol es sotmet a un procés de modificació substancial.

6. **Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)**

<i>Modificació substancial</i>	
PDI	● Els coordinadors de les titulacions realitzen la proposta de modificació de la memòria de verificació de títol de grau, màster o doctorat que és aprovada en Junta de Facultat o al Consell de Departament, on hi intervenen membres del PDI (entre d'altres, els responsables del centre). ● El PDI també forma part de Comissió de Postgrau i Doctorat (CPD), òrgan que eleva la proposta de modificació de la memòria de verificació de nou títol de màster o doctorat a la COA. ● La Comissió d'Ordenació Acadèmica (COA) aprova la proposta de modificació de la memòria, per tant el PDI que hi forma part pot prendre part i pronunciar-se sobre aquest procés de modificació de la memòria.

Estudiants	- Els estudiants formen part de la Comissió d'Ordenació Acadèmica (COA), on s'aprova la proposta de modificació de la memòria. - Els estudiants que formen part de la Junta de Facultat i del Consell de Departament participen en l'aprovació de la memòria i poden fer sentir la seva veu.
PAS	El PAS que forma part de la Junta de Facultat i del Consell de Departament participa en l'aprovació de la proposta de modificació de la memòria de verificació del títol de grau, màster o doctorat.
Modificació no substancial	
PDI	- Els coordinadors de les titulacions redacten la proposta de modificació de la memòria de verificació de títol de grau, màster o doctorat, que és aprovada per la Junta de Facultat o pel Consell de Departament, on hi intervenen membres del PDI (entre d'altres, els responsables del centre). - El PDI també forma part de Comissió de Postgrau i Doctorat (CPD), òrgan que aprova la proposta de modificació de la memòria de verificació del nou títol de màster o doctorat. - La Comissió d'Ordenació Acadèmica (COA) aprova la modificació de la memòria, per tant el PDI que hi forma part pot prendre part i pronunciar-se sobre aquest procés.
Estudiants	- Els estudiants formen part de la Comissió d'Ordenació Acadèmica (COA), on s'aprova la proposta de modificació de la memòria. - Els estudiants que formen part de la Junta de Facultat i del Consell de Departament participen en l'aprovació de la memòria i poden fer sentir la seva veu..
PAS	El PAS que forma part de la Junta de Facultat i del Consell de Departament participa en l'aprovació de la proposta de modificació de la memòria de verificació del títol de grau, màster o doctorat.

7. Calendari del procés:

Variable anualment. Habitualment, en el cas de les modificacions substancials, la seva execució s'estén durant uns 10 mesos, mentre que les no substancials, uns 8 mesos. Més informació sobre el curs 19-20 disponible a: <https://www.upf.edu/intranet/area-de-docencia/titols>

8. Aplicacions/Sistemes d'informació:

- Sigma
- Sede electrònica del Ministeri d'Educació (per a modificacions substancials)
- Portal AVALUA
- Drive d'equip

9. Indicadors:

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I2.3.1	Ratio Oferta/ Matrícula de les titulacions de grau	Cap de l'OPPE	Veure catàleg d'indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I2.3.2	Ratio Oferta/ Matrícula de les titulacions de màster	Cap de l'OPPE	Veure catàleg d'indicadors
I2.3.3	Mitjana taxa rendiment als estudis de grau	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.3.4	Mitjana taxa rendiment als estudis de màster	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.3.5	Mitjana taxa ocupació dels estudis de grau	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.2.3	Percentatge d'estudiants de grau que tornaria a repetir la mateixa titulació	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.2.4	Percentatge d'estudiants de màster que tornaria a repetir la mateixa titulació	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.2.5	Percentatge d'assoliment total de les accions de millora de les titulacions	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus(entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació):

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D2.4.1	A	Informe d'avaluació de l'acreditació	Entrada	Avalua / DRIVE https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.1.7	B	Memòria de verificació	Entrada	Tramitació de Titulacions (TT) http://gestioacademica.upf.edu
D2.2.2	C	Informe de seguiment	Entrada	DRIVE / web del centre / Avalua (si escau) https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k https://www.upf.edu/web/otg (des d'aquesta es redirigeix a les webs de Qualitat dels centres) avalua.aqu.cat
D2.2.3	D	Pla de millora	Entrada	DRIVE https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
				Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions
D2.3.1	E	Proposta de modificació de memòria	Sortida	P:OPPE\Estudis\
D2.3.2	F	Memòria modificada aprovada	Sortida	Tramitació de Titulacions (TT) http://gestioacademica.upf.edu
D2.3.3	G	Formulari de modificació	Sortida	P:OPPE\Estudis\
D2.3.4	H	Acord CPD	Sortida	https://www.upf.edu/intranet/universitat/estructura/Comissions_acords/comissions_estatutaries/postgrau/
D2.3.5	I	Acord aprovació memòria	Sortida	https://www.upf.edu/intranet/intern-universitat/comissio-ordenacio-academica-acords
D2.3.6	J	Informe favorable	Sortida	P:OPPE\Estudis\
D2.3.7	K	Informe al·legacions	Sortida	P:OPPE\Estudis\
D2.3.8	L	Informe final AQU	Sortida	P:OPPE\Estudis\

11. Vinculació amb altres processos

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.** Atès que el Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic en base al qual es defineix el Pla d'Actuacions i resta de projectes, fet que pot comportar modificacions en els títols de grau, màster i doctorat.
- **P1.2 Revisar i actualitzar el Marc, els seus processos i els indicadors.** Els informes de modificacions són font d'informació i d'avaluació de la Universitat en l'àmbit de la docència. Els informes d'accés i matrícula, rendiment, graduació, abandonament, s'erigeixen peces fonamentals a l'efecte de proposar millores en matèria docent.
- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat:** la modificació del pla d'estudis, tant de caràcter substancial com no substancial, es realitza sobre la memòria verificada del títol implantat.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions:** la modificació que es presenta és fruit del procés del seguiment del títol i de la qualitat del programa formatiu. Ambdós processos es troben directament relacionats.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat:** les modificacions no substancials que s'han incorporat al títol a través del seguiment poden ser aprovades pel CAE si així s'expressa amb anterioritat. En l'estàndard 1.2. els centres han d'explicar les modificacions realitzades des de l'última acreditació del títol.

- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula dels estudiants de grau**, mitjançant una modificació, el centre pot sol·licitar el canvi en el número de places programades en els estudis de grau
- **P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster**. Mitjançant una modificació, el centre pot sol·licitar el canvi en el número de places programades en els estudis de màster.
- **P3.3 Gestionar l'acció tutorial dels estudiants**. Mitjançant les modificacions no substancials es poden produir canvis en les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troba la tutorització i el seguiment dels estudiants.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant**. Mitjançant les modificacions no substancials es poden produir canvis en les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troben els serveis per a atendre la mobilitat dels estudiants. Alhora, dins la descripció del pla d'estudis, s'inclou la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional**. A través de les activitats d'orientació professional, com les pràctiques curriculars, es pot arribar a determinar possibles modificacions del pla d'estudis de la titulació, en aquest cas en relació amb dites pràctiques, o de les competències de la titulació.

12. Normativa

- [Estatuts de la UPF](#)
- [Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials \(modificat pel RD 861/2010\)](#)
- [Reial decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat](#)
- [Normativa sobre plans d'estudis](#)

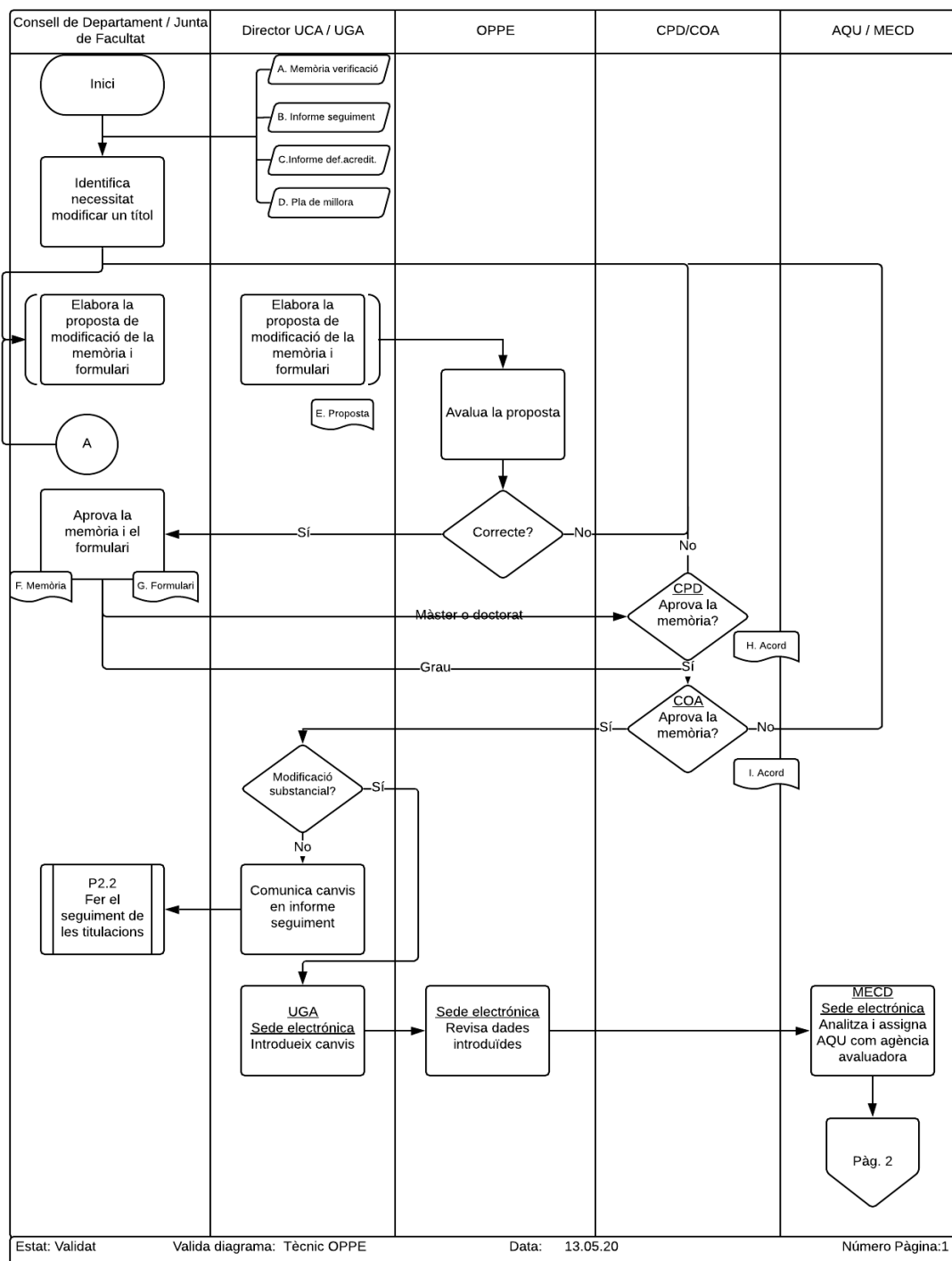
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	25/09/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	23/11/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració del SGIQ centres
4	15/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa.
		Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions.
5	13/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.

14. Diagrama de flux



P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat



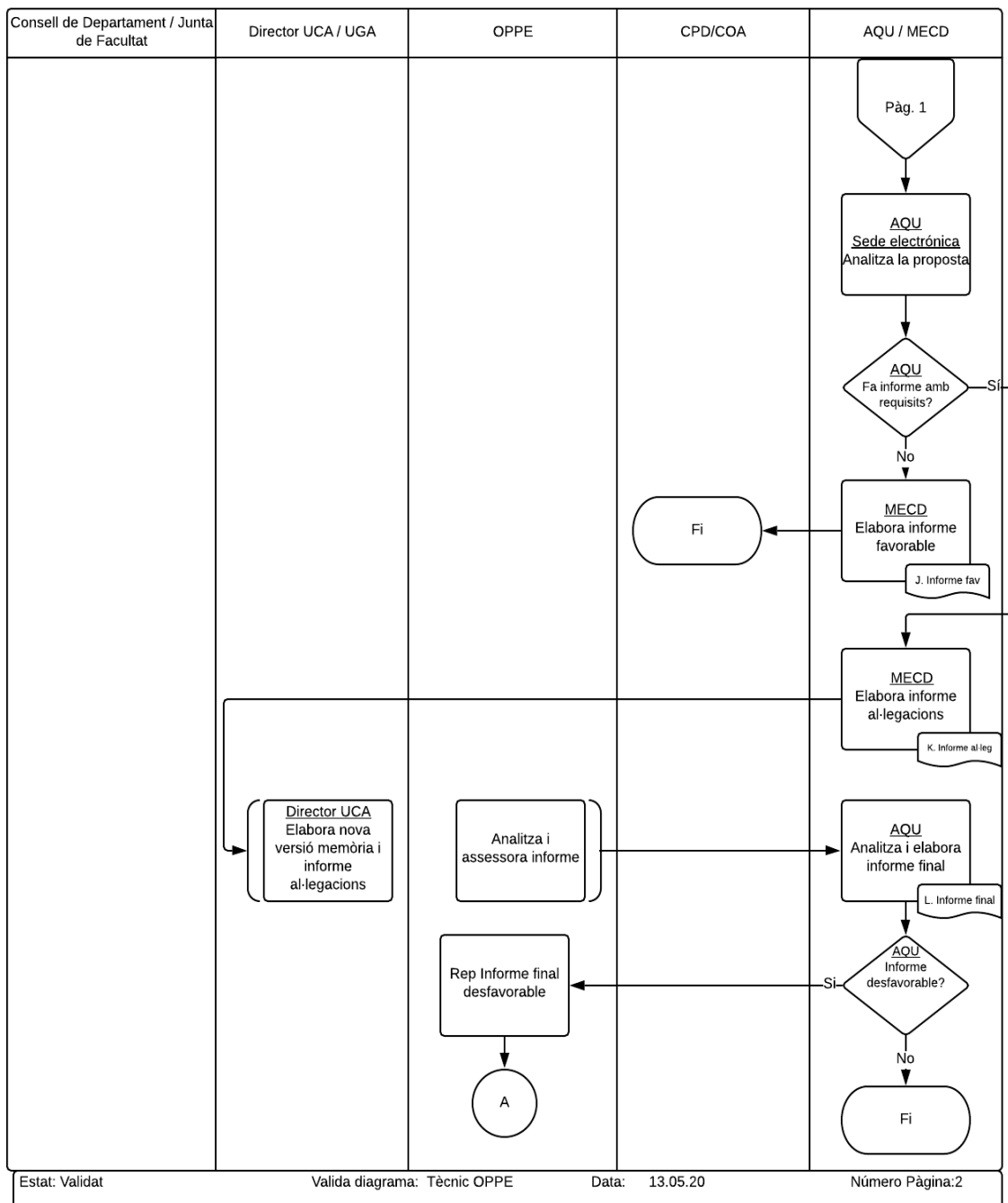
Estat: Validat

Valida diagrama: Tècnic OPPE

Data: 13.05.20

Número Pàgina:1

P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat



P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat

- Nom del procés i codi:** Acreditar els títols de grau, màster i doctorat, P2.4
- Objectiu i abast:** Obtenir l'acreditació del títol de grau, màster o doctorat per tal que pugui continuar impartint-se; i fer l'anàlisi de l'organització, el funcionament i els resultats assolits dels programes formatius per a la presa de decisions i la millora contínua de la titulació.
- Propietari / Responsable de gestió:** Vicerector adjunt al rector i per al projecte d'universitats europees (Eutopia) / Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ)
- Tipus de procés:** Clau
- Descripció:**

Les titulacions oficials, un cop verificades, tenen un temps màxim per impartir-se. Abans que s'acabi aquest temps, per poder seguir obertes, han de renovar la seva validesa per mitjà d'una avaluació externa. A aquest procés d'avaluació se l'anomena acreditació.

L'acreditació consta de tres elements principals:

- L'elaboració d'un autoinforme, que és l'informe en el qual el Centre fa l'anàlisi de les titulacions que s'avaluen. Per fer aquesta anàlisi, es constitueix un Comitè d'Avaluació Interna i s'utilitzen totes les dades i indicadors del Sistema de Garantia Interna de Qualitat del centre.
- La preparació de totes les evidències que han d'acompanyar al Autoinforme: portal d'evidències de l'acreditació.
- La visita al centre d'un Comitè d'Avaluació Extern. En aquesta visita es realitzen una sèrie d'entrevistes amb diferents col·lectius per comprovar la validesa de la informació presentada i l'opinió dels grups d'interès sobre la qualitat de les titulacions avaluades.

L'Oficina Tècnica de Qualitat (adscriu a la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat -UPEQ-) coordina les activitats vinculades a l'acreditació i assessora els centres i òrgans de govern al llarg de tot aquest procés. Finalment, la Comissió Específica d'àmbit de l'AQU emet un informe de valoració del funcionament de la titulació, l'informe d'acreditació, a partir de totes les evidències amb què AQU Catalunya compta, especialment l'informe de visita externa.

- Participació dels grups d'interès (taula grups d'interès i participació):**

Estudiant / Graduat	• Entrevista del CAE durant la visita • Pot formular suggeriments en l'exposició pública de l'autoinforme • Pot participar a l'Audiència Pública durant la visita del CAE • Respon les enquestes de satisfacció
PAS	• Pot formular suggeriments en l'exposició pública de l'autoinforme • Pot participar a l'Audiència Pública durant la visita del CAE
PDI	• Entrevista del CAE durant la visita • Pot formular suggeriments en l'exposició pública de l'autoinforme • Pot participar a l'Audiència Pública durant la visita del CAE • Respon les enquestes de satisfacció
Ocupadors	• Pot formular suggeriments en l'exposició pública de l'autoinforme • Pot participar a l'Audiència Pública durant la visita del CAE. • Entrevista del CAE durant la visita

7. Calendari del procés: Enviament autoinforme Maig/juny o Novembre/Desembre

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicació per a l'avaluació de les titulacions (ATI)
- Avalua
- e-Notum
- Portal d'Evidències
- Repositori DRIVE
- Web

9. Indicadors

Codi	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I2.4.1	Nombre de titulacions acreditades / Nombre de titulacions avaluades	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.4.2	Nombre de titulacions en progrés cap a l'excel·lència / Nombre de titulacions avaluades	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.4.3	Nombre de titulacions amb condicions / Nombre de titulacions avaluades	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D2.1.7	A	Memòria de verificació	Entrada	P:OPPE\Estudis\
D2.6.9	B	Informes generats a partir dels resultats de les enquestes: • Satisfacció del PDI • Satisfacció dels graduats • AVALDO • Inserció laboral • EVSOE • Satisfacció dels directors de tesi • Satisfacció dels doctorands	Entrada	Web UPEQ: https://www.upf.edu/web/upeq/enquestes Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D2.2.1	C	Informes de valoració de l'activitat acadèmica:	Entrada	Web UPEQ: https://www.upf.edu/web/upeq/infor

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
		• Informes de preinscripció • Informes d'accés i matrícula • Informes de Desplegament i rendiment		mes-i-estudis Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO
D2.2.2	D	Informe de seguiment anterior	Entrada	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k Web del centre: https://www.upf.edu/web/otq (des d'aquesta es redirigeix a les webs de Qualitat dels centres) Avalua (si escau): avalua.aqu.cat
D2.4.1	E	Informe definitiu d'Acreditació (IDA)	Entrada i sortida	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k Avalua (si escau): avalua.aqu.cat
D2.2.3	F	Pla de Millora de centre	Entrada i sortida	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions: https://www.upf.edu/web/avaluacio-de-les-titulacions
D2.4.2	G	Acta CAI: constitució i acords	Sortida	Portal d'Evidències: https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.4.3	H	Acta CAI: aprovació informe previ a l'exposició pública	Sortida	Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions
D2.4.4	I	Acta CAI: acceptació o no suggeriments grups d'interès	Sortida	Portal d'Evidències: https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.4.5	J	Acta Comissió de Qualitat	Sortida	Portal d'Evidències: https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D2.4.6	K	Autoinforme definitiu	Sortida	ATI / Portal d'Evidències / Avalu https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.4.7	L	Informe provisional d'Acreditació (IPA)	Sortida	Avalua / DRIVE https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.4.8	M	Informe provisional d'Avaluació Externa (IPAE)	Sortida	Avalua / DRIVE https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.4.9	N	Al·legacions	Sortida	Avalua / DRIVE https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.4.10	O	Informe definitiu d'Avaluació Externa (IDAE)	Sortida	Avalua / DRIVE https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.4.11	P	Apel·lació	Sortida	Avalua / DRIVE https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.4.12	Q	Resolució apel·lació (AQU)	Sortida	Avalua / DRIVE https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.4.13	R	Certificats d'acreditació	Sortida	DRIVE / web del centre / Portal EUC https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.4.14	S	Segells d'acreditació	Sortida	DRIVE / web del centre / Portal EUC https://drive.google.com/drive/folders/OB-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
				ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.4.15	T	Resolució d'Acreditació del Ministerio	Sortida	DRIVE / web del centre / Arxiu / RUCT / Portal EUC https://drive.google.com/drive/folders/ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k

11. Vinculació amb altres processos:

- **P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors**, atès que la política de qualitat de les titulacions definida en el SGIQ Marc es basa en la disponibilitat d'informació efectiva per, entre d'altres, assolir una millora contínua de les titulacions, entesa aquesta com a element necessari de la qualitat docent de la Universitat.
- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, atès que en els autoinformes i al llarg del procés d'acreditació es comprova l'efectiu compliment dels compromisos adquirits en les memòries de verificació dels títols.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions**. Els informes de seguiment esdevenen evidències dins el procés d'acreditació d'un títol.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat**. Si el resultat del procés és de "no acreditat" es pot derivar la modificació del seu pla d'estudis d'un títol.
- **P2.5 Gestionar l'extinció, desprogramació d'un títol**. Si el resultat del procés és de "no acreditat" es pot derivar l'extinció del títol.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**. Els resultats obtinguts de les enquestes que es realitzen als estudiants, graduats i PDI faciliten a tots els centres informació clau a tenir en compte en els processos d'acreditació dels ensenyaments oficials.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau**, atès que en els autoinformes i al llarg del procés d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés d'accés, admissió i matrícula dels estudis de grau es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster**, atès que en els autoinformes i al llarg del procés d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de preinscripció, admissió i matrícula de màster es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants** en el sentit que el PAT s'analitza en els autoinformes d'acreditació, en concret, en el subestàndard 5.1 (els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació en el mercat laboral), d'acord amb l'establert per la Guia AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant**, atès que en els autoinformes d'acreditació, en concret en el subestàndard 5.1 s'analitzen les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troben els serveis per a atendre la mobilitat dels estudiants. Alhora, dins la descripció del pla d'estudis (que s'analitza a l'estàndard 1.2) s'inclou la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional** en el sentit que les activitats d'orientació professional s'analitzen en els autoinformes d'Acreditació, en concret, en el

subestàndard 5.1 (els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació en el mercat laboral), d'acord amb l'establert per la Guia AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster.

- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència i P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus**, atès que en els autoinformes d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de captació de necessitats de recursos tecnològics i d'infraestructura, d'equipaments i de recursos de la informació, així com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.

També amb els processos **Gestionar la informació pública i el retiment de comptes dels programes formatius del centre**, atès que durant el procés d'acreditació es revisa i s'analitza la informació pública de les titulacions d'acord amb les indicacions d'AQU.

12. Normativa:

- [Reial Decret 43/2015, de 2 de febrer, pel qual es modifica el Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials](#)
- [Reial Decret 861/2010, de 2 de juliol, pel qual es modifica el Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials](#)
- [Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials](#)
- [Reial Decret 420/2015 de 29 de maig, de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris](#)
- [Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i màster elaborada per AQU \(juliol 2019\)](#)
- [Guia per a l'acreditació dels programes oficials de doctorat elaborada per AQU \(juliol 2019\)](#)
- [Guia per a l'avaluació de les dimensions addicionals en l'acreditació de les titulacions oficials de grau i màster elaborada per AQU \(juliol 2019\)](#)
- [Evidències i indicadors recomanats per a l'acreditació de graus i màsters elaborat per AQU \(març 2016\)](#)

13. Revisions

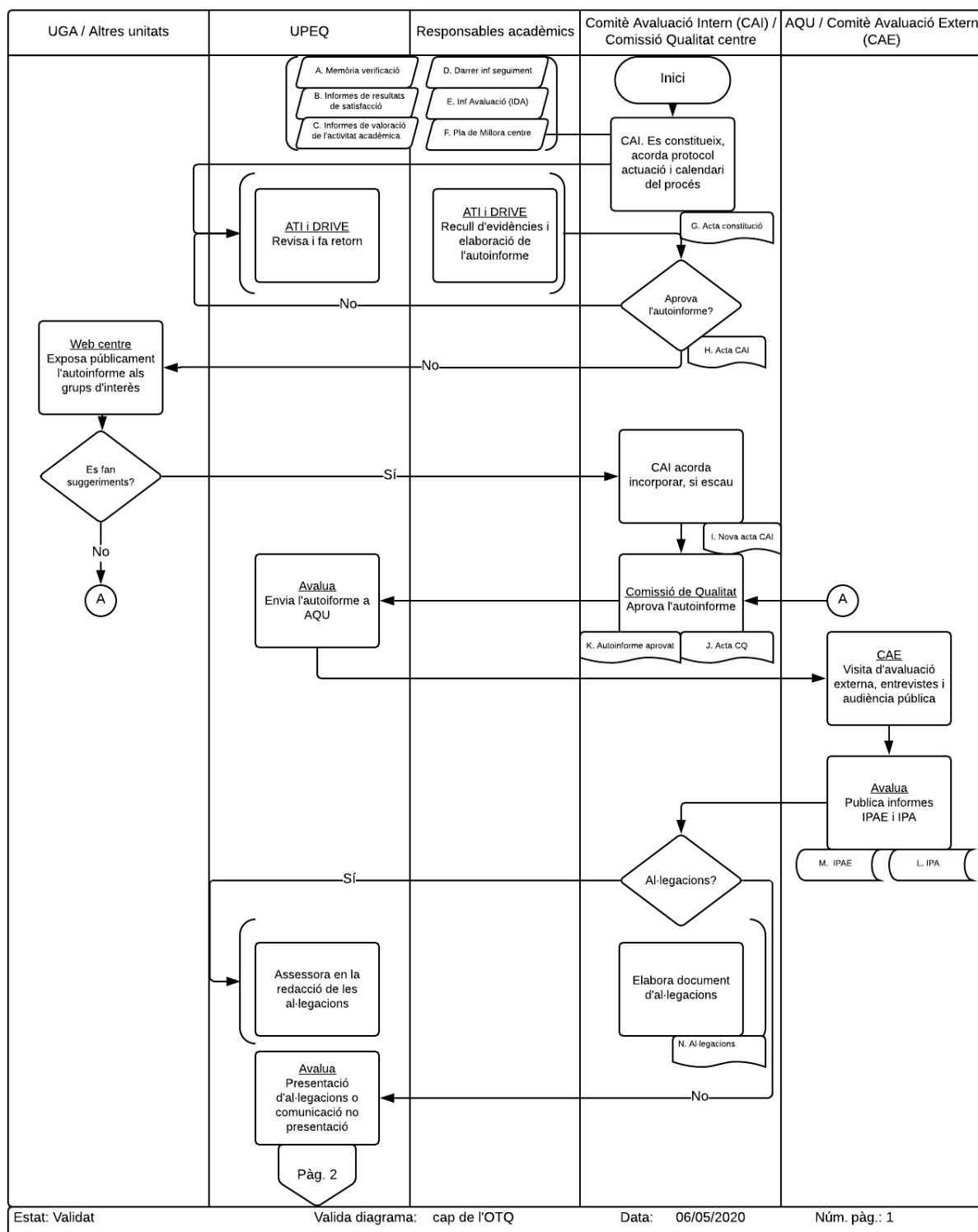
Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	05/11/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	22/02/2017	Revisió de la fitxa i diagrama per constatar l'adequació amb les previsions contingudes en el Reial Decret 420/2015 de 29 de maig, de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris

Versió	Data	Descripció
4	06/02/2018	S'introdueix l'Aplicació per a l'avaluació de les titulacions com a eina informàtica a partir de la qual s'elaboren els autoinformes
5	16/10/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions
6	06/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent els requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar
7	16/11/2020	En l'anterior versió, la propietat i responsabilitat del procés requereien en el Cap de la UPEQ. Es creu més adient introduir com a propietari del procés un responsable a nivell polític. Per aquest motiu es proposa la figura del Vicerector adjunt al rector i per al projecte d'universitats europees (Eutopia), amb competències en matèria qualitat, avaluació i acreditació

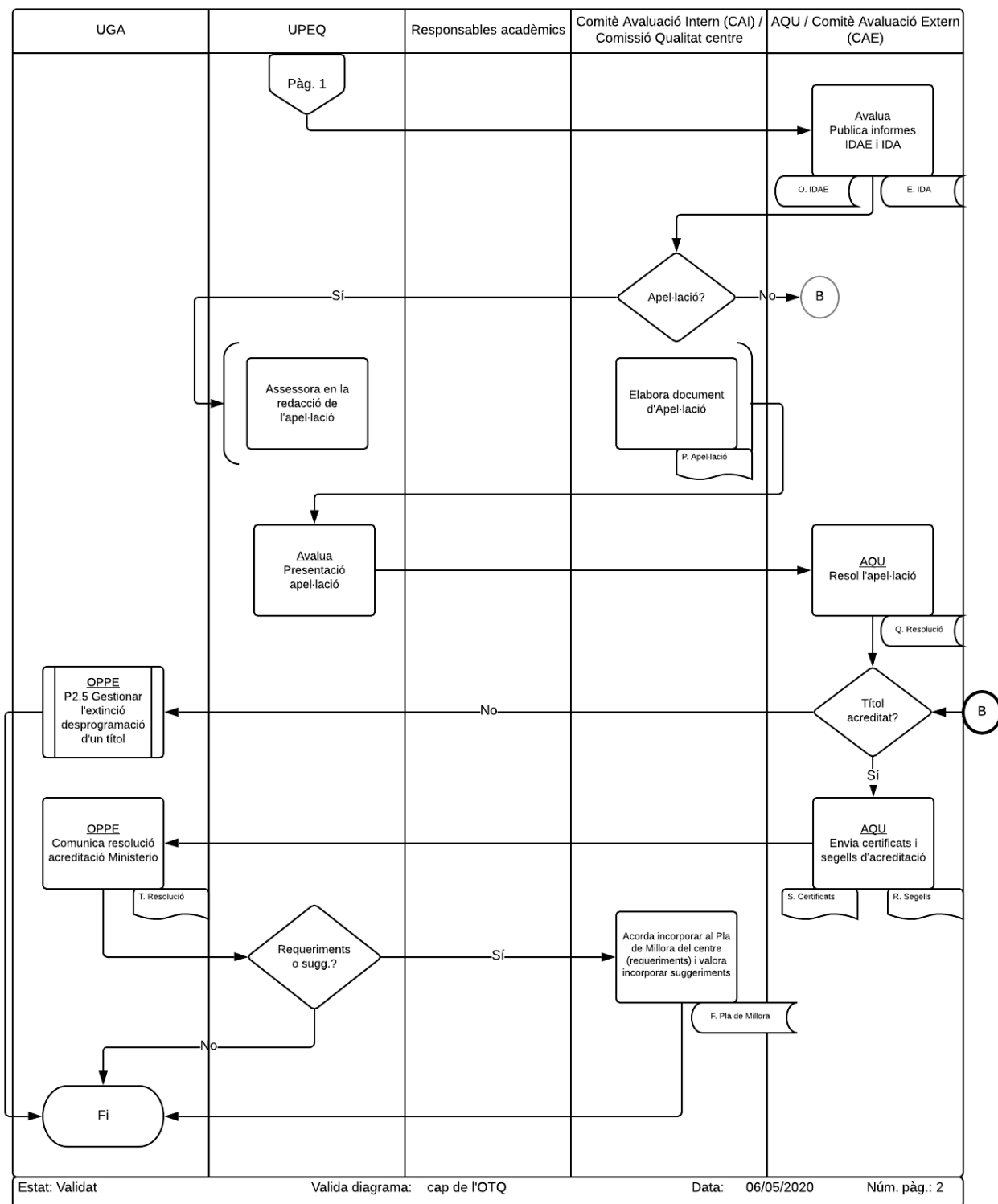
14. Diagrama de flux



P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat



P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat



P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat

1. **Nom del procés i codi:** Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat, P2.5
2. **Objectiu i abast**
Garantir que la presa de decisions sobre l'extinció o la substitució de titulacions es basi en criteris objectius i públics, i que el procés d'extinció del títol garanteix els drets dels estudiants que hi estan matriculats
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicerector per a projectes per a la docència / Cap de la Oficina de Programació i Plans d'Estudis
4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Clau
5. **Descripció**
La decisió d'extingir o substituir la titulació es basa en els criteris recollits en el punt 9 de la memòria de verificació de la titulació.

Són tres grans grups de criteris:
 - Viabilitat del títol: a partir de la matrícula d'accés a primer curs
 - L'adequació científica i professional i l'oportunitat, que té en compte els indicadors d'inserció laboral i de rendiment acadèmic, graduació i abandonament.
 - Oportunitat en relació a la demanda del mercat laboral
6. **Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)**

<i>Desprogramació</i>	
PDI	• La Junta de Facultat i Consell de Departament aprova sol·licitar la suspensió (temporal o definitiva) del títol de grau, màster o doctorat. Els responsables del centre, entre d'altre PDI, hi formen part. • El PDI també forma part del Consell de Direcció, que dóna el vist-i-plau per a la suspensió del títol de grau, màster o doctorat. • El PDI que forma part de la Comissió de Postgrau i Doctorat participa en l'aprovació la suspensió (temporal o definitiva) del títol de grau, màster o doctorat. • El PDI membre del Consell de Govern participa en l'aprovació la suspensió (temporal o definitiva) del títol de grau, màster o doctorat.
PAS	El PAS que forma part de la Comissió de Postgrau i Doctorat (n'exerceix la secretaria de la mateixa), del Consell de Govern i del Consell Social participa en el procés de suspensió (temporal o definitiva) del títol de grau, màster o doctorat i pot fer sentir la seva veu.
Estudiants	Els estudiants que formen part del Consell de Govern i del Consell Social participen en el procés de suspensió (temporal o definitiva) del títol de grau, màster o doctorat i pot fer sentir la seva veu.
Societat	Els membres de la societat que formen part del Consell Social participen en l'aprovació de la suspensió (temporal o definitiva) del títol de grau, màster o doctorat.

Extinció	
PDI	Responsables del Centre: Elaboren l'expedient d'extinció
PAS	El PAS que forma part del Consell de Govern, participen en el procés d'extinció i pot fer sentir la seva veu.
Estudiants	Els estudiants que formen part del Consell de Govern, participen en el procés d'extinció i poden fer sentir la seva veu.
Societat	Com a membres del Consell Social participen en l'aprovació de l'extinció del títol

7. Calendari del procés

Les peticions de desprogramació de títols s'encavalquen als calendaris dels òrgans de govern de la UPF. En tot cas, el procés no es poden iniciar més tard del mes de juny del curs acadèmic anterior a la desprogramació del títol.

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- PIMPEU
- Tramitació de Titulacions (TT)
- Portal Avalua
- Portal EUC
- RUCT
- Drive
- Web dels centres
- Arxiu d'equip
- Web de la UPF (apartat relatiu als òrgans de govern)

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I2.3.1	Ratio Oferta/ Matrícula de les titulacions de grau	Cap de l'OPPE	Veure catàleg indicadors
I2.3.2	Ratio Oferta/ Matrícula de les titulacions de màster	Cap de l'OPPE	Veure catàleg indicadors
I2.3.3	Mitjana rendiment als estudis de grau	Cap de la UPEQ	Veure catàleg indicadors
I2.3.4	Mitjana rendiment als estudis de màster	Cap de la UPEQ	Veure catàleg indicadors
I2.3.5	Mitjana taxa ocupació dels estudis de grau	Cap de la UPEQ	Veure catàleg indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D2.1.7	A	Memòria de verificació	Entrada	Tramitació de Titulacions (TT) http://gestioacademica.upf.edu
D2.2.2	B	Informe de seguiment	Entrada	DRIVE / web del centre / Avalua (si escau) https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0khttps://www.upf.edu/web/otq(des_d'aquesta_es_redirigeix_a_les_webs_de_Qualitat_dels_centres) avalua.aqu.cat
D2.4.15	C	Resolució d'acreditació del Ministerio	Entrada	DRIVE / web del centre / Tramitació Titulacions / Arxiu / RUCT / Portal EUC https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.4.1	D	Informe definitiu d'Acreditació (IDA)	Entrada	Avalua / DRIVE https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWZoa1U0N0k
D2.5.1	E	Sol·licitud extinció o desprogramació	Sortida	Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\
D2.5.2	F	Informe tècnic sobre l'extinció o desprogramació	Sortida	Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\
D2.5.3	G	Memòria de supressió d'estudis (Només en cas d'Extinció)	Sortida	Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\
D2.5.4	H	Acord Comissió de Postgrau i Doctorat (CPD) aprovació de l'extinció o desprogramació del títol (màsters i Doctorats)	Sortida	Web: https://www.upf.edu/intranet/universitat/estructura/Comissions_acords/comissions_estatutaries/postgrau/
D2.5.5	I	Acord Consell de Govern aprovació de l'extinció o desprogramació del títol (Graus, màsters i doctorats)	Sortida	Web: https://www.upf.edu/web/universitat/consell-de-govern

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D2.5.6	J	Acord Consell Social aprovació de l'extinció o desprogramació del títol (Graus, màsters i doctorats)	Sortida	Web: https://www.upf.edu/web/universitat/consell-social

11. Vinculació amb altres processos

- **P1.1 Definir el Pla estratègic, els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.** Atès que el Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic en base al qual es defineix el Pla d'Actuacions i resta de projectes, entre els que s'hi pot trobar l'extinció o desprogramació de titulacions vigents.
- **P1.2 Revisar i actualitzar el Marc, els seus processos i els indicadors.** Els informes d'accés i matrícula, rendiment, graduació, abandonament que poden conduir a l'extinció o desprogramació d'una titulació són peces fonamentals a l'efecte de proposar millores en matèria docent.
- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat:** la programació i la verificació és l'origen de l'extinció, sense haver programat i verificat el títol no s'hauria produït la implantació del mateix i, per tant, no hi hauria títol a extingir.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions:** el seguiment és clau per a la reflexió de la qualitat del programa formatiu, a partir d'aquest es comprova que el títol que s'està impartint és pertinent i manté el perfil competencial dissenyat en la verificació. En el seguiment es pot detectar la idoneïtat de la titulació, en cas de no complir-la el centre es pot plantejar desprogramar temporalment el títol o bé extingir-lo definitivament.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat:** la modificació és part del marc VSMA de la qualitat del títol. La modificació prevista en el seguiment. Una modificació a nivell profund d'un títol podria suposar la reverificació del pla d'estudis i l'extinció del títol anterior.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat:** l'acreditació ha de recollir l'extinció de títols com a conseqüència de les modificacions importants que han suposat una reverificació del títol. La reverificació podria respondre a una millora global de la titulació que ha comportat l'extinció d'un pla d'estudis anterior i la posada en marxa d'un nou títol.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula dels estudiants de grau,** entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció de l'accés al mateix.
- **P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster,** per la mateixa raó que en el cas anterior.
- **P3.3 Gestionar l'acció tutorial dels estudiants,** entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció de l'acció tutorial d'aquell grau, màster o doctorat.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant,** entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció de la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida corresponents al pla d'estudis d'aquell títol així com les accions de suport i orientació a l'alumnat pròpies del títol.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional,** entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció dels serveis d'orientació professional pensats per aquell títol.
- **P4.1 Establir la política de PDI,** atès que l'extinció de títols pot significar haver de prescindir d'efectius de PDI i avaluar les càrregues de treball a les UCA.
- **P4.2 Establir la política del PAS,** en el sentit que la desprogramació de títols pot arribar a significar haver de prescindir d'efectius de PAS, o redistribuir-los, etc.

- **P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track)**, perquè pot tenir impacte sobre les previsions de captació de nou personal.
- **P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)**, igualment que en els casos anteriors, la desprogramació dels títols impactarà en les previsions quant a contractació de nou PDI temporal.
- **P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés de personal laboral i funcionari-** en el mateix sentit que en els casos anteriors. Les previsions quant a contractació de nous efectius de PAS es poden veure minvades si es preveu extingir titulacions.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència i P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus**, tenint en compte que si s'extingeixen títols això impactarà sobre la disponibilitat d'aules de docència i altre maquinari/programari que hagi estat adquirit o que s'havia planificat adquirir.

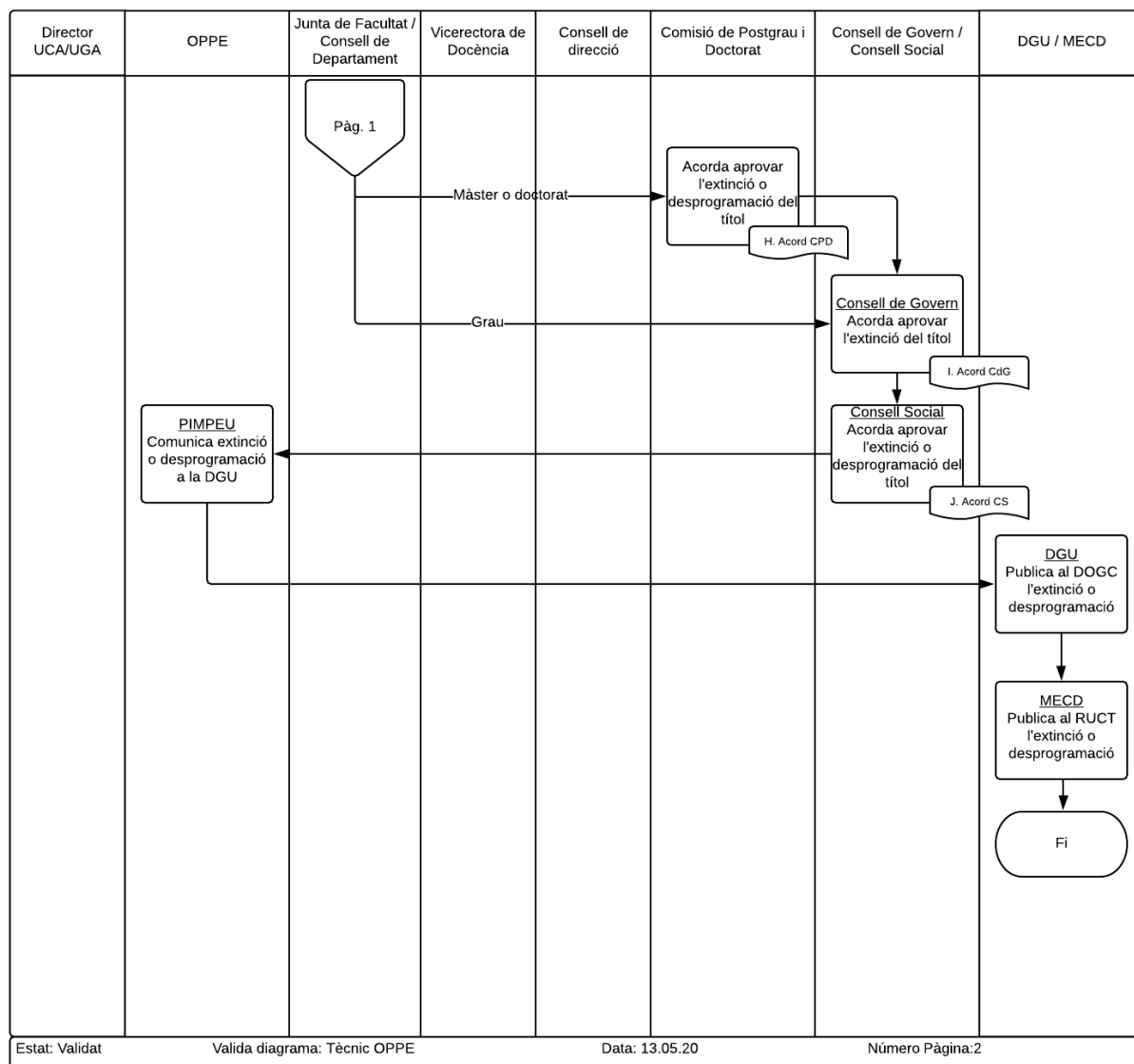
12. Normativa

- [Reial decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat](#)
- [Estatuts de la UPF](#)
- [Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials \(modificat pel RD 861/2010\)](#)
- [Normativa plans d'estudis](#)

13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	25/09/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	13/11/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració del SGIQ centres
4	15/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa.
		Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions.
5	13/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.

P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat



P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès

1. **Nom del procés i codi:** Gestionar la satisfacció dels grups d'interès, P2.6
2. **Objectiu i abast:** Revisar, validar i proposar el contingut de les enquestes que es realitzen des de la UPF i acordar amb l'AQU Catalunya el disseny de les enquestes de satisfacció de graduats i d'inserció laboral; realitzar les enquestes, extreure'n els resultats i analitzar-los per a la presa de decisions.

Cal recordar que els processos de seguiment i d'acreditació de les titulacions, com a processos centrals de l'estratègia de millora contínua de les universitats, prenen com a referència, entre altres aspectes, indicadors de resultats acadèmics i altres dades quantitatives i qualitatives (com ara la satisfacció dels grups d'interès i la inserció laboral de titulats i titulades) per analitzar la titulació i plantejar propostes enfocades a la seva millora.

3. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicerector adjunt al rector i per al projecte d'universitats europees (Eutopia) / Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ)
4. **Tipus de procés:** suport
5. **Descripció:**

Des de la UPEQ es gestionen les enquestes que periòdicament es fan als diferents col·lectius de la Universitat: estudiants, graduats i PDI. Les diferents enquestes que **es gestionen des de la UPEQ** són:

- a. **AVALDO**, mitjançant la qual es valora la docència rebuda. Enquesta electrònica al Campus Global (CG). Deu dies abans dels exàmens a cada estudiant se li obre una finestra al CG amb una enquesta per cada assignatura que ha matriculat aquell trimestre. Els resultats d'aquesta enquesta són:
 - i. Per al PDI: satisfacció dels estudiants amb la docència que ha impartit. Resultats comparats amb la mitjana de l'estudi i del Departament. Comentaris dels alumnes.
 - ii. Per als responsables acadèmics: tenen accés a totes les valoracions i comentaris del PDI del seu Departament/Facultat.
 1. Tenen accés a un llistat amb la classificació del PDI per intervals segons les valoracions obtingudes.
 2. Tenen accés a un llistat amb el PDI amb valoracions per sota el 5. A partir d'aquesta nota s'activa un sistema d'alerta.
 - iii. Comunitat UPF (Intranet): Tenen accés a les valoracions de les assignatures
 - iv. Població (web): Valoració mitjana per estudi i participació anual.
- b. **Enquesta de valoració del sistema i organització de l'ensenyament (EVSOE)**. Enquesta on-line. Els estudiants reben un correu electrònic amb l'enquesta. Els resultats d'aquesta enquesta són:
 - i. Grau. Informe global per Universitat i comparat per graus. Informe per a cada grau.
 - ii. Màster. Informe global per Universitat i comparat per UCA. Informe per a cada UCA distingint els màsters.
 - iii. Doctorat. Informe global per universitat i comparat per programes de doctorat. Informe per a cada programa de doctorat.

- c. **Satisfacció dels doctorands** per conèixer la satisfacció dels doctorands amb els programes de doctorat a la UPF. Es tracta d'una enquesta electrònica. S'envia l'enllaç als doctorands. 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. Els resultats d'aquesta enquesta són un informe per la Universitat i per a cada programa de doctorat.
- d. **Enquesta de satisfacció al professorat**, 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. Aquesta enquesta 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, i Observacions i comentaris. Es tracta d'una enquesta electrònica. S'envia l'enllaç als professors que imparteixen docència a estudis de grau i màster. Els resultats es presenten per a cada Unitat de Coordinació Acadèmica (UCA).
- e. **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. Així, l'enquesta s'adreça a tots els professors doctors que estan dirigint una tesi en el moment de fer l'enquesta. Es tracta d'una enquesta electrònica. S'envia l'enllaç als directors de tesi. Les dades que es recopilen ajuden també en els procediments de garantia de la qualitat dels programes de doctorat i, en concret, en l'elaboració dels informes de seguiment i l'acreditació d'aquests programes. 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. La periodicitat d'aquesta enquesta està pendent de concretar-se.

Alhora, la UPEQ també dóna suport a les unitats en l'elaboració, extracció de dades i anàlisi posterior d'aquelles enquestes que es requereixin i que han de contribuir a facilitar la presa de decisions. A aquest respecte, s'assenyalen, per exemple l'enquesta als participants en el programa ACTE (d'acció tutorial), les enquestes que es passen als estudiants un cop finalitzat el procés de matriculació, a l'efecte de recollir la seva opinió sobre el seu desenvolupament, o possibles enquestes sobre ergonomia, cultura organitzativa, etc.

Per la seva part, **les enquestes que es gestionen des de l'AQU** són:

- a. **Satisfacció dels graduats** tant de grau com de màster per conèixer la valoració que fan entorn diferents aspectes relacionats amb la docència rebuda. Enquesta on-line. S'envia l'enllaç als graduats. 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. Els resultats d'aquesta enquesta es presenten de la següent manera:
 - i. Grau: Informe global per universitat i per a cada grau, taules 5.1 i 6.1 per als informes de seguiment i l'acreditació dels títols.
 - ii. Màster: Informe global per universitat i per a cada màster, taules 5.1 i 6.1 per als informes de seguiment i l'acreditació dels títols.
- b. **Inserció laboral dels graduats** 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.) i la satisfacció respecte dels estudis realitzats (competències adquirides, utilitat en el lloc de treball, intenció de triar la mateixa carrera, mobilitat, etc.). Es tracta d'una enquesta telefònica. En alguns casos es fa mitjançant correu electrònic. Els resultats es presenten en forma de:
 - i. Grau. Informe global per universitat i comparat per graus. Informe per a cada grau.
 - ii. Màster. Informe global per universitat i comparat per UCA.
 - iii. Doctorat. Informe global per universitat i comparat per programes de doctorat. Informe per a cada programa de doctorat.

Aquestes enquestes es realitzen a proposta d'AQU Catalunya i estan consensuades entre totes les universitats del sistema universitari català, tant públiques com privades. L'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya és el principal instrument per a la promoció i l'avaluació de la qualitat universitària i el fet que aquestes enquestes es gestionin des de l'AQU obeeix a la idoneïtat de poder disposar d'instruments harmonitzats a nivell de Sistema Universitari Català (SUC); que facilitin la recollida homogènia de dades, l'anàlisi comparativa i

sistemàtica de la satisfacció dels agents implicats; i permetin disposar d'indicadors claus comparables del conjunt de titulacions de grau i de màster.

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.

Per la seva part, la participació de la Comissió de Qualitat s'ajusta al que estableix la seva norma de creació (Resolució del rector de 30 de març del 2009) en el sentit que li pertoca 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 a aquest efecte aprova la planificació anual de les enquestes alhora que analitza la seva idoneïtat. Respecte aquesta darrera funció, els responsables acadèmics, responsables de Qualitat dels centres així com els coordinadors de les titulacions també poden fer arribar a la unitat gestora des del punt de vista administratiu, la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat, el seu parer en relació amb el contingut i idoneïtat dels qüestionaris d'enquesta. La UPEQ recollirà les diferents propostes i les elevarà a aprovació de la Comissió de Qualitat.

6. Participació dels grups d'interès (taula grups d'interès i participació):

Estudiant / Graduat	• Els estudiants responen les enquestes de satisfacció EVSOE en el cas dels estudiants de grau, màster i doctorat; i AVALDO en el cas dels estudiants de grau i màster. • Els graduats responen les enquestes sobre satisfacció dels graduats i inserció laboral que fa AQU. • Com a participants de la Comissió de Qualitat poden fer arribar el seu parer respecte les propostes i canvis que incorporaran els formularis d'enquestes.
PAS	• Com a participants de la Comissió de Qualitat poden fer arribar el seu parer respecte les propostes i canvis que incorporaran els formularis d'enquestes.
PDI	• Respon les enquestes de satisfacció amb la docència i l'organització docent. També els directors de tesi responen les enquestes per conèixer la seva satisfacció amb el programa de doctorat a la UPF. • Com a participants de la Comissió de Qualitat poden fer arribar el seu parer respecte les propostes i canvis que incorporaran els formularis d'enquestes.

7. Calendari del procés:

- Satisfacció amb la docència rebuda (AVALDO): Periodicitat trimestral (Març/Juny/Novembre)
- Satisfacció amb el sistema i l'organització de l'ensenyament (EVSOE): periodicitat triennal (es realitza en els mesos de gener/febrer)
- Satisfacció dels graduats: periodicitat anual (es realitza en els mesos de desembre/gener)
- Inserció laboral: periodicitat triennal (es realitza en els mesos de gener/febrer)
- Satisfacció del professorat: periodicitat anual o bienal a criteri de cada UCA (realitza en els mesos de juny/juliol o bé al setembre).

8. Aplicacions/Sistemes d'informació:

- Arxiu d'equip
- Web
- AVALDO

9. Indicadors

Codi	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I2.6.1	Percentatge de professors que han respost l'enquesta de satisfacció del professorat diferenciats per centre (grau/màster)	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.6.2	Percentatge de graduats que han respost l'enquesta de satisfacció dels graduats segons títol	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.6.3	Percentatge d'alumnes que responen l'AVALDO diferenciats per centre (grau)	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.6.4	Percentatge d'alumnes que responen l'AVALDO diferenciats per centre (màster)	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.6.5	Percentatge de doctorands que han respost l'enquesta de satisfacció de doctorands segons títol	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.6.6	Percentatge de professors que han respost l'enquesta de satisfacció de directors de tesi segons títol	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I2.6.7	Percentatge de graduats que han respost l'enquesta d'inserció laboral ocupats segons títol	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D2.6.1	A	Document de planificació anual de les enquestes	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D2.6.2	B	Acta de la Comissió de Qualitat	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D2.6.3	C	Recull de propostes fetes pels responsables acadèmics, de Qualitat, de les titulacions i de la Comissió de Qualitat sobre l'enquesta	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D2.6.4	D	Qüestionari de l'enquesta	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF Web de la UPEQ: https://www.upf.edu/web/upeq/enquestes
D2.6.5	E	Conveni de col·laboració signat entre AQU i la UPF	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D2.6.6	F	Enquestes respostes (gestionades per la UPEQ)	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D2.6.7	G	Enquestes respostes (gestionades per AQU)	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D2.6.8	H	Resultats de les enquestes següents: • Satisfacció del PDI • AVALDO • EVSOE • Satisfacció dels doctorands • Satisfacció dels directors de tesi • Satisfacció dels graduats • Inserció laboral	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D2.6.9	I	Informes de resultats de les enquestes gestionades per la UPEQ i Informes de resultats de les enquestes gestionades per AQU • Satisfacció del PDI • Satisfacció dels graduats • AVALDO • Inserció laboral • EVSOE • Satisfacció dels directors de tesi	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF web UPEQ i AQU: https://www.upf.edu/web/upeq/enquestes http://www.aqu.cat/aqu/publicacions/insercio_laboral.html

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
		Satisfacció dels doctorands		

11. Vinculació amb altres processos:

- **P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors.** En la dimensió 4 del Manual del SGIQ s'analitzen els nivells de satisfacció dels diferents col·lectius amb el desenvolupament de la titulació (docència, organització del sistema i de l'ensenyament).
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions.** Els resultats obtinguts de les enquestes que es realitzen als estudiants, graduats i PDI faciliten a tots els centres informació clau a tenir en compte en els processos d'avaluació dels ensenyaments oficials.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat.** Els resultats obtinguts de les enquestes que es realitzen als estudiants, graduats i PDI faciliten a tots els centres informació clau a tenir en compte en els processos d'acreditació dels ensenyaments oficials.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau i P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster,** atès que al finalitzar el procés de matrícula es pregunta als estudiants sobre la satisfacció respecte el procés. Alhora, aquest aspecte s'analitza també en les enquestes EVSOE.
- **P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants,** els Informes de valoració de l'orientació als estudiants elaborats a partir de l'enquesta als participants en el programa ACTE (d'acció tutorial) són fonamentals per poder proposar millores en aquesta matèria i per tant font d'informació i avaluació de la UPF en l'àmbit de la Qualitat docent.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant.** A l'enquesta EVSOE es pregunta sobre la mobilitat, qui n'ha fet i la seva satisfacció amb la gestió i funcionament de la mateixa.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional.** A l'enquesta EVSOE es pregunta sobre la satisfacció amb les pràctiques.
- **P4.1 Establir la política del PDI i P4.2 Establir la política del PAS,** es realitzen enquestes al PDI i al PAS que poden condicionar l'establiment de la política d'aquests col·lectius (per exemple l'estudi d'opinió sobre el clima laboral, cultura organitzativa, compromís individual i riscos psicosocials).
- **P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI.** Atès que els resultats de l'enquesta d'avaluació docent que responen els estudiants (AVALDO) són un instrument imprescindible per a realitzar l'avaluació de l'activitat del professorat, i així s'estableix en el Manual d'avaluació de l'activitat docent del PDI.
- **P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI.** El professorat participant en les convocatòries d'avaluació de l'activitat docent són enquestats respecte el seu grau de satisfacció en relació amb el model d'avaluació docent, que incideix en matèria de Qualitat institucional.

- **P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI.** Els resultats de l'AVALDO són un document d'entrada que serveix per a l'anàlisi i identificació de les necessitats formatives a l'efecte d'establir el Pla de formació per part del CLIK.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència, P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus i P5.3 Gestionar els serveis generals reprografia/impressió i restauració.** Aspectes aquests sobre els que es pregunta a l'enquesta EVSOE, els resultats de la qual poden comportar modificacions en la forma com es gestionen aquests serveis i necessitats.

També es troba relacionat amb els processos de centre vinculats a la satisfacció dels grups d'interès (ex. **Gestionar els resultats de l'enquesta de satisfacció de la docència**, atès que dels resultats de l'enquesta AVALDO es proposaran millores en l'enfocament o redisseny de l'assignatura i en estratègies docents).

12. Normativa:

- [Convenis de col·laboració AQU-UPF per a la realització i finançament de l'estudi de la inserció dels graduats i graduades en el món laboral i per a la realització de l'enquesta de satisfacció de titulats i titulades de grau i màster](#)

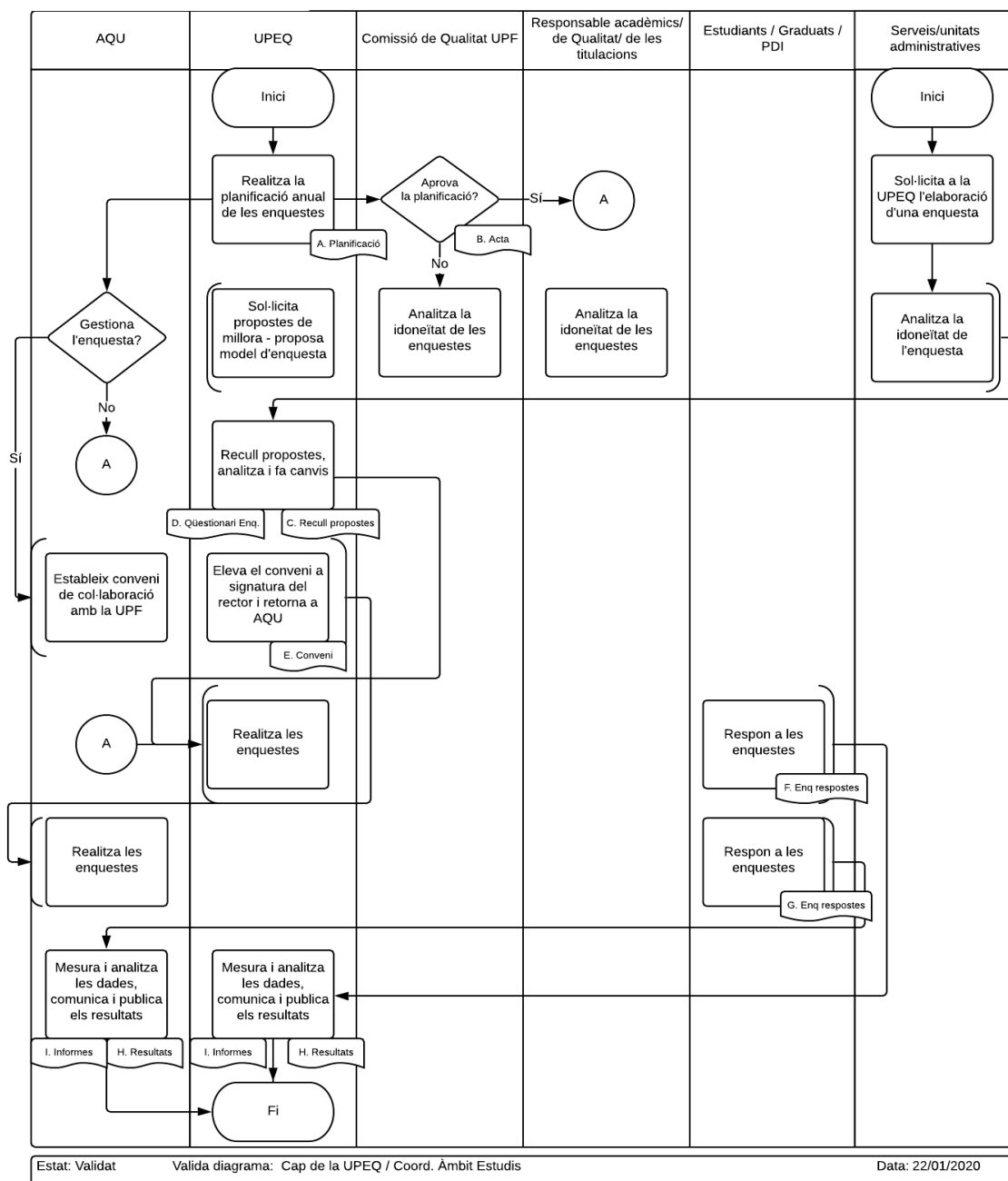
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	04/2019	Versió inicial. Conflueixen en un únic procediment les diferents tipologies d'enquestes que amb anterioritat, des del 2016, s'havien definit per separat
2	06/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		S'afegeix el paper d'AQU en relació amb les enquestes que gestiona l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
		Simplificació del diagrama posant èmfasi en la presa de decisions
3	06/05/2020	S'han revisat els indicadors del procés atenent els requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar
4	16/11/2020	En l'anterior versió, la propietat i responsabilitat del procés requeien en el Cap de la UPEQ. Es creu més adient introduir com a propietari del procés un responsable a nivell polític. Per aquest motiu es proposa la figura del Vicerector adjunt al rector i per al projecte d'universitats europees (Eutopia), amb competències en matèria qualitat, avaluació i acreditació

14. Diagrama de flux



P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès



P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau

1. Nom del procés i codi. Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau. P3.1

2. Objectiu i abast

Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula als estudis de grau de les persones sol·licitants, a partir de la normativa establerta i la seva adequació als criteris definits per la UPF.

3. Propietari / Responsable de gestió: Vicerectora per a projectes per a la docència / Cap del Servei de Gestió Acadèmica

4. Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport): Clau

5. Descripció

L'estudiant pot accedir una titulació de grau per dues vies: 1. Accés a primer curs a través de l'Oficina d'Accés a la Universitat; 2. Admissió amb estudis universitaris iniciats.

1. Accés a primer curs a través de l'Oficina d'Accés a la Universitat

L'Oficina d'Accés a la Universitat publica l'oferta de places per tal que els futurs estudiants puguin sol·licitar-ne la preinscripció als estudis. Si la memòria estableix una prova d'aptitud, l'Oficina d'Accés a la Universitat, en coordinació amb l'UGA la gestiona. Es publiquen els resultats. L'Oficina d'Accés a la Universitat, assignarà les places disponibles. Un cop el Servei de Gestió Acadèmica rep la relació d'admesos, en gestiona la matrícula de nou ingrés. Paral·lelament, i de manera coordinada, el Servei de Gestió Acadèmic i l'UGA preparen l'aplicatiu SIGMA de cada un dels graus per tal que sigui possible la matrícula.

2. Admissió amb estudis universitaris iniciats.

Regulació de l'admissió dels estudiants que sol·licitin un canvi d'Universitat o un canvi d'estudis universitaris oficials espanyols parcials, així com la dels estudiants amb estudis universitaris estrangers parcials o totals que no hagin obtingut l'homologació del títol a Espanya i compleixin els requisits previstos a la normativa acadèmica dels ensenyaments de grau.

S'inicia amb la sol·licitud del Servei de Gestió Acadèmica als centres del número de places que volen oferir per aquesta via i del barems que s'utilitzaran per l'ordenació dels estudiants en cas que hi hagi més oferta que demanda. Aquests aspectes són aprovats per la Junta de Facultat o d'Escola. El Servei de Gestió Acadèmica elabora i publica a la web la convocatòria pública, que inclou l'oferta de places i els criteris generals d'admissió, resolta pel/la vicerector/a competent en la matèria. Durant el període establert en la convocatòria, els futurs estudiants sol·liciten l'admissió. Un cop tancat aquest termini, l'UGA revisa els requisits i la documentació aportada pels futurs estudiants amb la finalitat que el degà o director d'Escola proposi la resolució de la fase I, que es publicarà juntament amb una llista d'espera, en el cas que hi hagi més candidats que compleixin els requisits que places ofertades. En el cas que no es compleixin els requisits, els candidats seran declarats no admesos en la resolució de la fase I. La fase II s'inicia quan els candidats admesos sol·liciten el reconeixement de crèdits dels seus estudis universitaris previs, que resoldrà el degà o director d'Escola. A proposta del degà o director, el/la vicerector/a competent en la matèria resolt l'admissió definitiva.

Un cop publicada la resolució, l'UGA introdueix els reconeixements a l'expedient de l'estudiant i prepara la matrícula dels estudiants admesos.

Finalitzada la matrícula, l'estudiant (mitjançant l'enquesta de matrícula) avalua el procés d'accés i matrícula als estudis de grau. L'UGA i el Servei de Gestió Acadèmica identifiquen i proposen millores del procés. Amb aquesta informació, la UPEQ elabora l'informe d'accés i matrícula, que analitzarà el/la vicerector competent en la matèria i proposarà millores que el Servei de Gestió Acadèmica difondrà i incorporarà en la propera matrícula.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

Estudiants	• Avaluen el procés de matrícula als estudis de grau un cop finalitzada la matriculació. • Poden fer saber la seva opinió a través de l'enquesta EVSOE i poden formular suggeriments i queixes en qualsevol moment. • Com a membres de la Junta de Facultat poden expressar la seva opinió en l'aprovació de places. • Poden formular suggeriments i queixes en qualsevol moment. • Com a membres del Claustre també s'hi poden pronunciar al torn obert de paraules o formulant propostes per al seu debat.
PDI	• Com a membres de la Junta de Facultat poden expressar la seva opinió en l'aprovació de places. • Poden formular suggeriments i queixes en qualsevol moment. • Com a membres del Claustre també s'hi poden pronunciar al torn obert de paraules o formulant propostes per al seu debat.
PAS	• Com a membres de la Junta de Facultat poden expressar la seva opinió en l'aprovació de places. • Poden formular suggeriments i queixes en qualsevol moment. • Com a membres del Claustre també s'hi poden pronunciar al torn obert de paraules o formulant propostes per al seu debat.
Societat	• Poden formular suggeriments i queixes relacionades amb aquesta matèria en qualsevol moment. • Com a membres del Claustre també s'hi poden pronunciar al torn obert de paraules o formulant propostes per al seu debat.

7. Calendari del procés

Varia en funció del tipus d'accés. *El procés s'inicia al mes de gener amb la proposta d'aprovació de l'oferta docent corresponent al curs acadèmic de l'any següent i finalitza amb la matrícula dels estudiants al mes d'octubre.*

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Sigma
- pàgina web del centre
- Guia de l'estudiant (<https://www.upf.edu/web/guiaestudiant>)
- web del Servei de Gestió Acadèmica .
- Canal universitats (<http://universitats.gencat.cat/ca/inici/>)
- Portal d'accés a la Universitat (<https://accesuniversitat.gencat.cat/accesuniversitat/login>)

9. Indicadors

Codi SIGQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I2.3.1	Ràtio Matrícula nou accés/ Oferta de les titulacions de grau	Cap del Servei de Gestió Acadèmica	Veure catàleg d'indicadors
I3.1.1	Ratio Demanda/oferta en els estudis de grau	Cap del Servei de Gestió Acadèmica	Veure catàleg d'indicadors
I3.1.2	Grau de satisfacció dels estudiants de grau amb la matrícula	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SIGQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D3.1.1	A	Resolució de convocatòria	Sortida	Publicada a la web
D3.1.2	B	Sol·licitud d'admissió admesos	Sortida	Expedient acadèmic (Expedient alumne paper) - físic
D3.1.3	C	Llista d'admesos - Fase 1	Sortida	Pàgina web
D3.1.4	D	Sol·licitud de reconeixement	Sortida	Expedient de l'estudiant
D3.1.5	E	Llista d'admesos - Fase 2	Sortida	Pàgina web
D3.1.6	F	Oferta de places	Sortida	http://universitats.gencat.cat/ca/inici/
D3.1.7	G	Sol·licitud de preinscripció	Sortida	Portal accenet https://accsuniversitat.gencat.cat/accsuniversitat/login
D3.1.8	H	Resultats prova d'Aptitud	Sortida	http://universitats.gencat.cat/ca/inici/
D3.1.9	I	Llista d'admesos	Sortida	Portal accenet https://accsuniversitat.gencat.cat/accsuniversitat/login
D2.2.1	J	Informes acadèmics (Informe accés i matrícula curs anterior)	Entrada	https://www.upf.edu/web/upeq/matriculaiacces
D2.2.1	K	Informes acadèmics (Informe accés i matrícula curs actual)	Sortida	https://www.upf.edu/web/upeq/matriculaiacces

11. Vinculació amb altres processos

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat:** la programació i la memòria de verificació recullen el nombre de places programades de cadascuna de les titulacions.

- **P2.2. Fer el seguiment de les titulacions**, atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés d'accés, admissió i matrícula dels estudis de grau es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat**: mitjançant una modificació, el centre pot sol·licitar el canvi en el número de places programades en els estudis de grau.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat**, atès que en els autoinformes i al llarg del procés d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés d'accés, admissió i matrícula dels estudis de grau es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**, entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció de l'accés al mateix.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**, atès que al finalitzar el procés de matrícula es pregunta als estudiants sobre la satisfacció respecte el mateix.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**: En qualsevol moment del procés d'accés, admissió i matrícula en els estudis de grau, els grups d'interès poden formular suggeriments i queixes mitjançant les vies contemplades a l'efecte.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en el procés de matrícula. També amb els processos **gestionar la informació pública de les titulacions** que s'estableixin a nivell dels centres, atès que cal fer públics els requisits d'accés, criteris d'admissió i procés de matriculació.

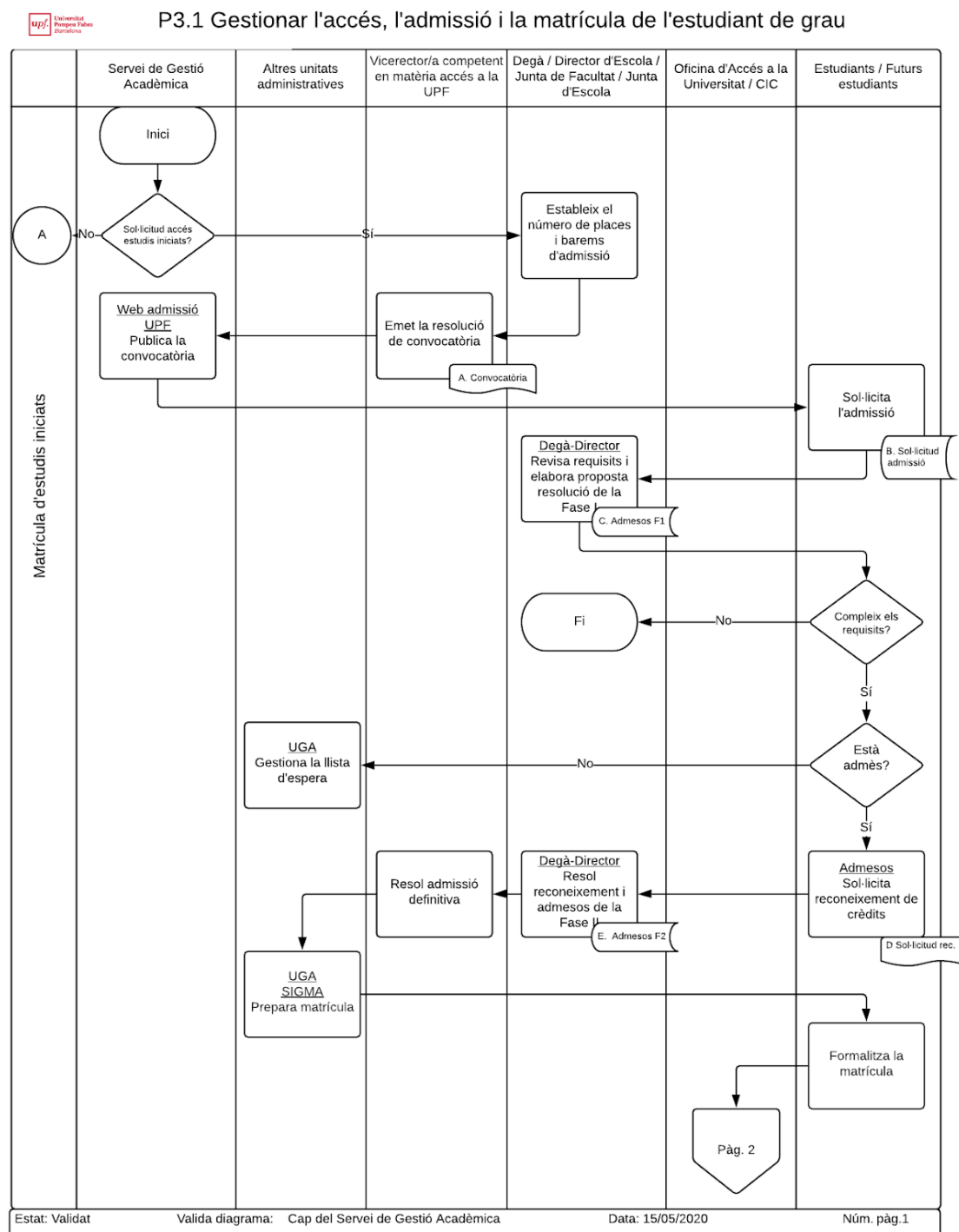
12. Normativa

- [Normativa acadèmica dels ensenyaments de grau](#)
- [Normativa d'admissió d'estudiants amb estudis universitaris iniciats](#)
- [Normativa per la qual es regulen els aspectes econòmics de la matrícula en ensenyaments oficials](#)
- [Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials \(modificat pel RD 861/2010\)](#)

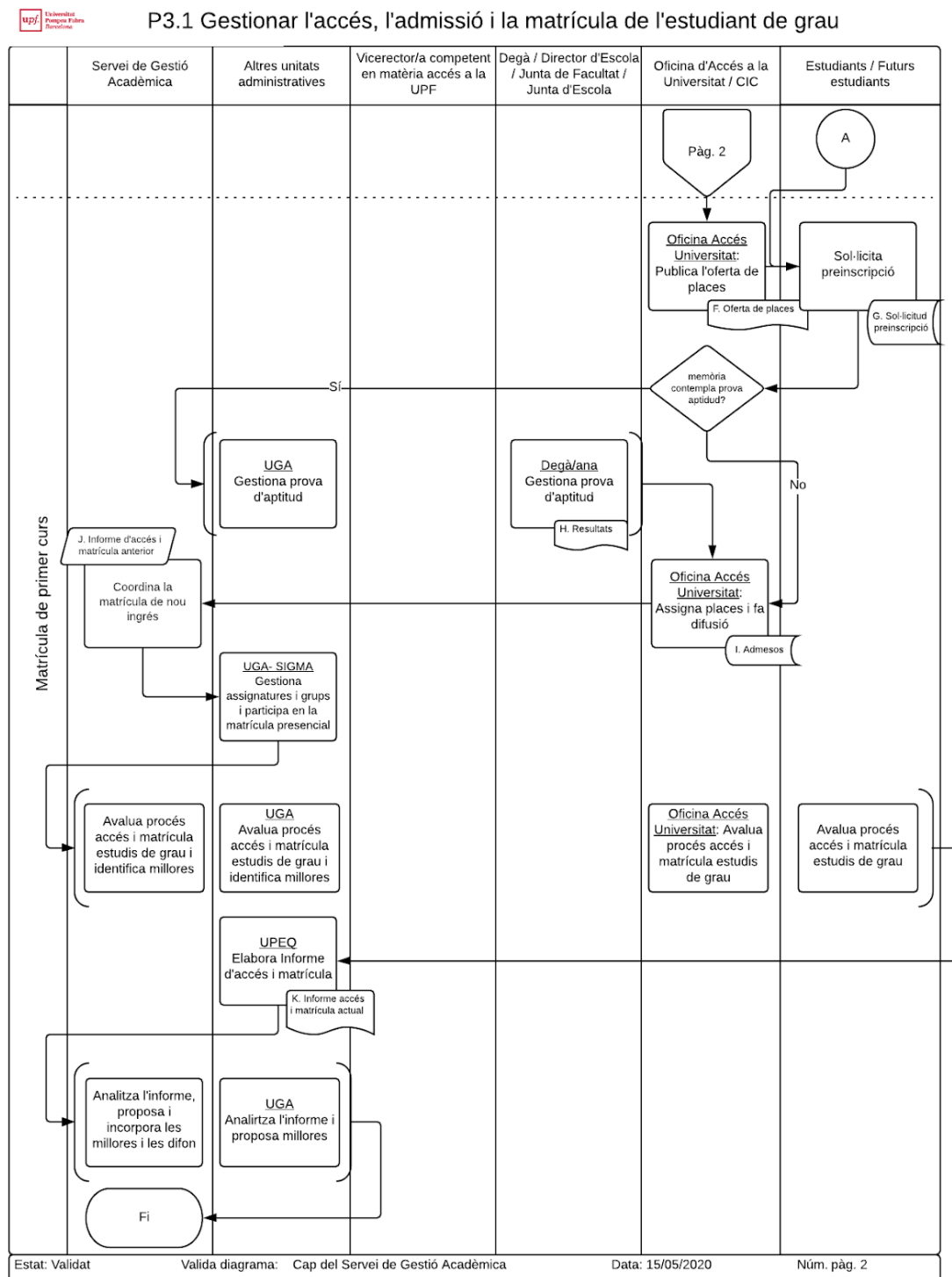
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	16/09/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	25/05/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració SGIQ centres
4	13/01/2020	Aplicació de la nova versió de la fitxa. Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions.
5	15/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent els requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar
6	16/11/2020	En l'anterior versió, la propietat i responsabilitat del procés requeien en la Cap del Servei de Gestió Acadèmica. Es creu més adient introduir com a propietari del procés un responsable a nivell polític. Per aquest motiu es proposa la figura de la vicerectora per a projectes per a la docència, amb competències en els ensenyaments oficials de grau i de màster universitari

14. Diagrama de flux



P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau



P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster universitari i doctorat

1. **Nom del procés i codi:** Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster universitari i doctorat. P3.2

2. **Objectiu i abast**

Materialitzar la preinscripció i admissió dels estudiants de primer curs de Màster i Doctorat

3. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicerectora per a projectes per a la docència / Cap de la Oficina de Postgrau i Doctorat

4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport)** Clau

5. **Descripció**

Preparació i aprovació de l'oferta de places

L'Oficina de Programació i Planificació d'Estudis de la Universitat Pompeu Fabra prepara anualment l'oferta de places de màster universitari i doctorat d'acord amb la programació universitària i amb les places que consten a la memòria de verificació amb la finalitat que posterior a l'aprovació dels òrgans de governs de la universitat, la vicerectora competent en la matèria ho elevi al CIC per a la seva aprovació.

Aprovació del calendari de preinscripció

Anualment l'Oficina de Postgrau i Doctorat (OPD) acorda amb la vicerectora i els coordinadors de màsters i doctorats el calendari anual de preinscripció, establint els terminis de cada una de les convocatòries.

Preinscripció dels estudiants

L'OPD prepara els aplicatius de gestió per tal que els estudiants puguin tramitar la preinscripció. Aquesta preinscripció consta de la documentació detallada als requisits d'admissió de les corresponents memòries de verificació, així com d'un pagament de taxa de preinscripció.

Avaluació de les sol·licituds

Avaluació tècnica: l'OPD revisa i analitza la documentació presentada i reclama als estudiants el que correspongui. Seguint el calendari establert, l'OPD valida les sol·licituds que compleixen requisits i les trameta a les comissions avaluadores de cada màster o doctorat

Avaluació acadèmica: les comissions de selecció de cada màster avaluen la documentació dels estudiants preinscrits. El president d'aquesta comissió trameta a l'OPD la resolució d'admissió.

Notificació de l'admissió.

L'OPD a través de l'aplicatiu de preinscripció i d'acord amb el calendari de preinscripció publicat, informa que s'han resolt les admissions de la convocatòria corresponent per tal que els estudiants interessats accedeixin a l'aplicatiu per tal de conèixer el resultat de l'avaluació de la seva candidatura

Pagament de reserva de plaça

En el cas dels màsters universitaris, els estudiants admesos han de fer un pagament de reserva de plaça en el termini publicat

Tramesa de cartes d'admissió i cartes de tramitació dels vistats

L'OPD envia a tots els estudiants les cartes d'admissió oficials i les cartes per tramitar els visats per aquells estudiants que segons la seva nacionalitat ho necessiten.

Tramesa d'informació general de la UPF i del procés de matrícula

L'OPD envia un dossier informatiu sobre la UPF i sobre el procés de matrícula

<https://www.upf.edu/web/masters/admission>

<https://www.upf.edu/web/doctorats/acces-i-admissio>

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

Estudiants	• Poden fer saber la seva opinió a través de l'enquesta EVSOE i poden formular suggeriments i queixes en qualsevol moment. • Com a membres de la Junta de Facultat poden expressar la seva opinió en l'aprovació de places. • Poden formular suggeriments i queixes en qualsevol moment. • Com a membres del Claustre també s'hi poden pronunciar al torn obert de paraules o formulant propostes per al seu debat. • Poden presentar un recurs d'alçada sinó estant d'acord amb la resolució d'admissió
PDI	• Com a membres de la Junta de Facultat poden expressar la seva opinió en l'aprovació de places. • Poden formular suggeriments i queixes en qualsevol moment. • Com a membres del Claustre també s'hi poden pronunciar al torn obert de paraules o formulant propostes per al seu debat. • Els coordinadors de màsters i doctorats (i els membres de les respectives comissions internes) participen de la presa de decisions sobre el calendari de preinscripció i sobre l'admissió dels estudiants
PAS	• Com a membres de la Junta de Facultat poden expressar la seva opinió en l'aprovació de places. • Poden formular suggeriments i queixes en qualsevol moment. • Com a membres del Claustre també s'hi poden pronunciar al torn obert de paraules o formulant propostes per al seu debat.
Societat	• Poden formular suggeriments i queixes relacionades amb aquesta matèria en qualsevol moment. • Com a membres del Claustre també s'hi poden pronunciar al torn obert de paraules o formulant propostes per al seu debat.

7. Calendari del procés

D'octubre a setembre de cada curs acadèmic

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Sigma

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I2.3.2	Ratio Oferta/ Matrícula de les titulacions de màster	Cap de l'OPD	Veure catàleg d'indicadors
I3.2.1	Ratio Demanda/oferta en els estudis de màster	Cap de l'OPD	Veure catàleg d'indicadors
I3.2.2	Ratio Demanda/oferta dels programes de doctorat	Cap de l'OPD	Veure catàleg d'indicadors
I3.2.3	Ràtio Matrícula nou ingrés /Oferta dels programes de doctorat	Cap de l'OPD	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus(entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D3.2.1	A	Sol·licitud de preinscripció	Sortida	http://secretariavirtual.upf.edu/cosmos/Controlador/?apl=Uninavs&gu=a&idNav=inicio&NuevaSesionUsuario=true&NombreUsuarioAlumno=ALUMNO2&pais=ES&idioma=ca
D3.2.2	B	Resolució d'admissió de Màster i Doctorat	Sortida	P:\Postgrau\OPD\ADMISSIONS\ADMISSIÓ CURS ACADÈMIC 2019-2020\RESOLUCIONS
D3.2.3	C	Carta d'admissió i informació d'interès	Sortida	P:\Postgrau\OPD\ADMISSIONS\ADMISSIÓ CURS ACADÈMIC 2019-2020\CARTES
D3.2.4	D	Informació Welcome Pack	Sortida	P:\Postgrau\OPD\ADMISSIONS\WELCOME\WELCOME Postgrau 2019-2020

11. Vinculació amb altres processos

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat:** la programació i la memòria de verificació recullen el nombre de places programades de cadascuna de les titulacions.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions,** atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés d'accés, admissió i matrícula dels estudis de màster es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat:** mitjançant una modificació, el centre pot sol·licitar el canvi en el número de places programades en els estudis de màster.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat,** atès que en els autoinformes i al llarg del procés d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés d'accés, admissió

i matrícula dels estudis de màster es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.

- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**, entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció de l'accés al mateix.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**, atès que al finalitzar el procés de matrícula es pregunta als estudiants sobre la satisfacció respecte el mateix.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**: En qualsevol moment del procés de preinscripció, admissió i matrícula als estudis de màster, els grups d'interès poden formular suggeriments i queixes mitjançant les vies que es contemplades a l'efecte.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en el procés de matrícula.

També amb els processos **gestionar la informació pública de les titulacions** que s'estableixin a nivell dels centres, atès que cal fer públics els requisits de preinscripció, criteris d'admissió i procés de matriculació.

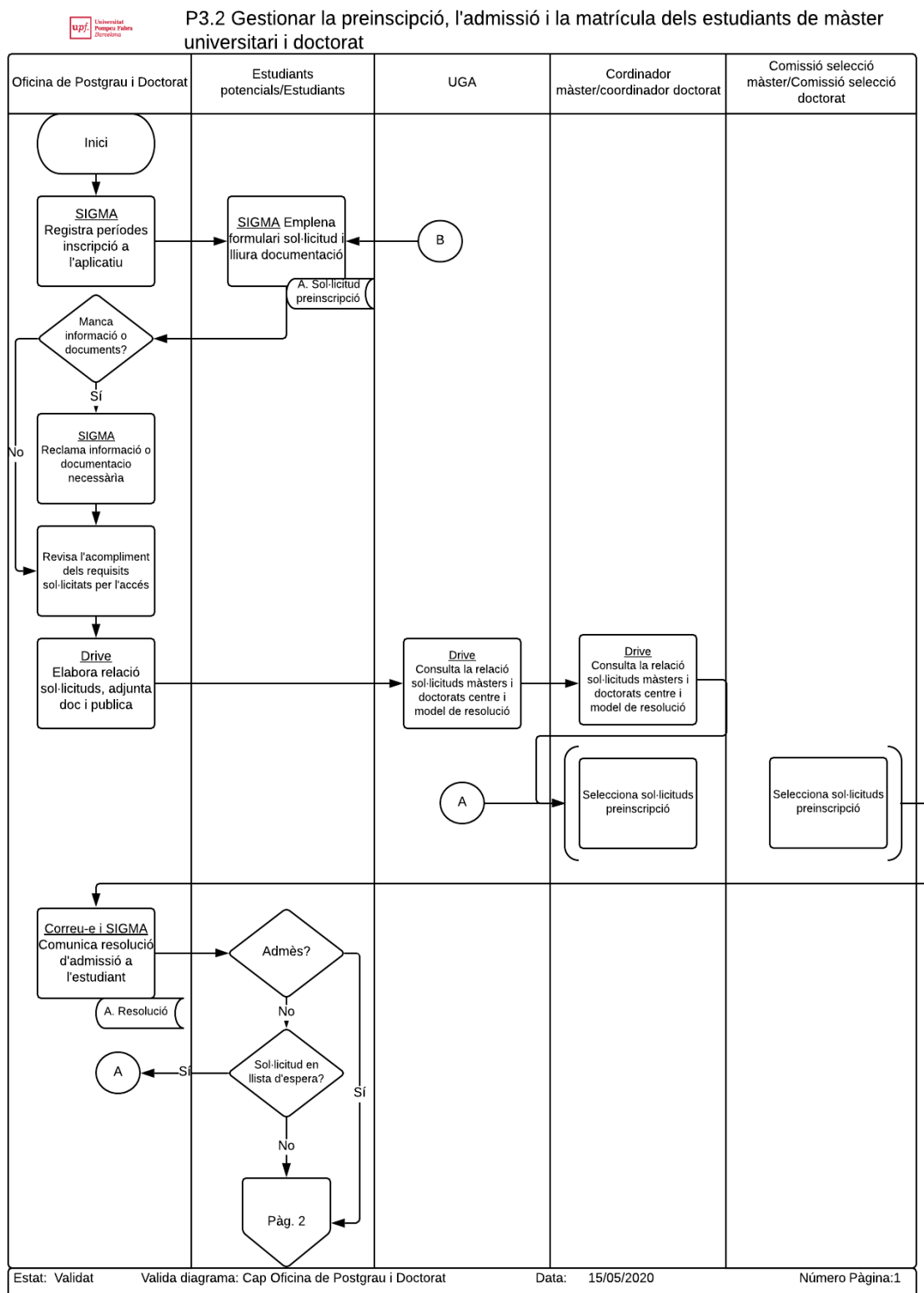
12. Normativa

- [Reial decret 99/2011, de 28 de gener, pel qual es regulen els ensenyaments oficials de doctorat](#)
- [Decret de preus de la Generalitat - Curs 16-17](#)
- [Normativa acadèmica de Màster Universitari](#)
- [Normativa acadèmica dels estudis de doctorat](#)

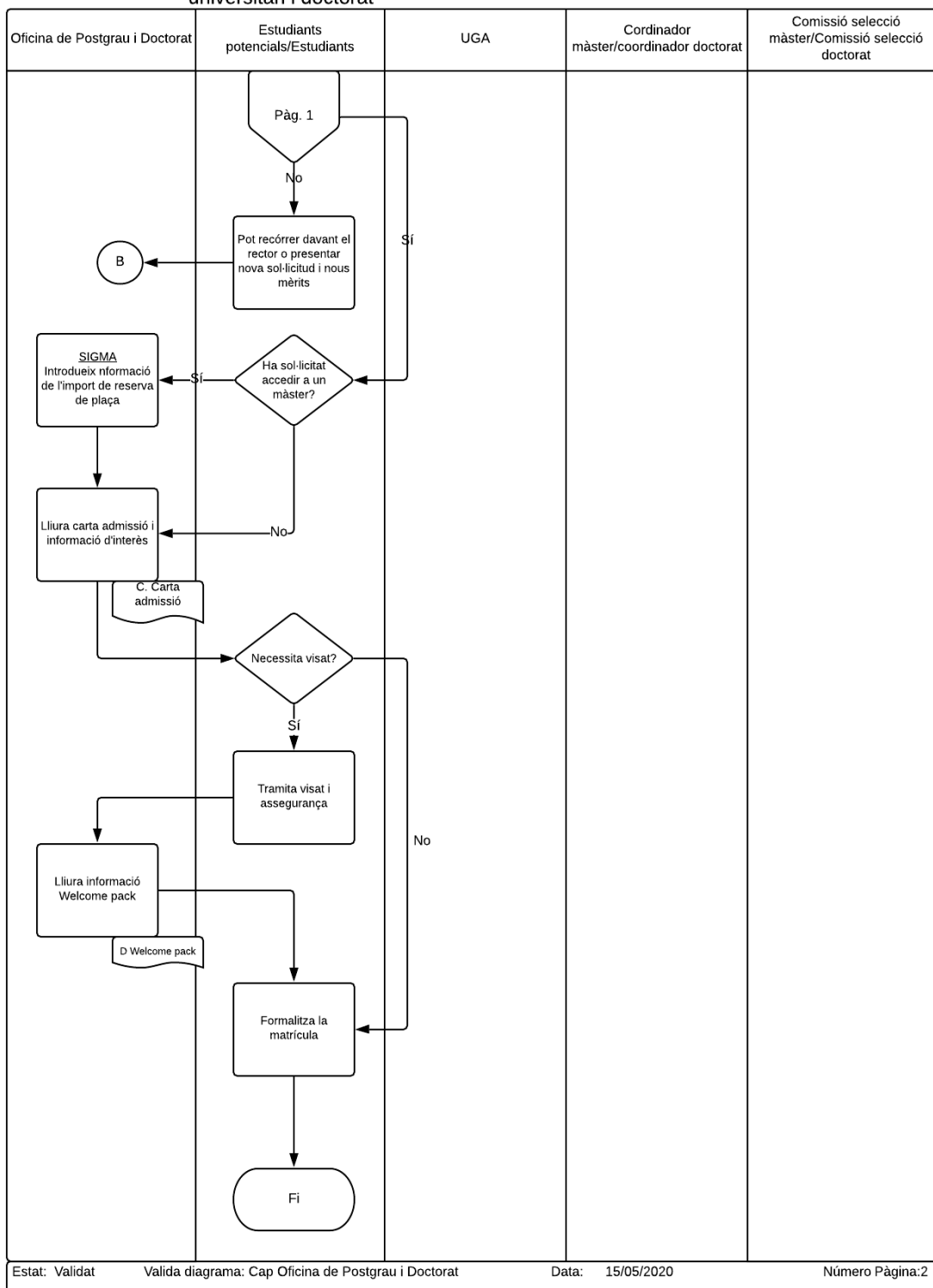
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	18/09/2014	Versió inicial
2	02/11/2017	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	13/05/2019	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració SGIQ centres
4	13/01/2020	Aplicació de la nova versió de la fitxa. Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions.
5	15/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent els requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar
6	16/11/2020	En l'anterior versió, la propietat i responsabilitat del procés requeien en la Cap de l'OPiD. Es creu més adient introduir com a propietari del procés un responsable a nivell polític. Per aquest motiu es proposa la figura de la vicerectora per a projectes per a la docència, amb competències en els ensenyaments oficials de grau i de màster universitari

14. Diagrama de flux



P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster universitari i doctorat



P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants

1. **Nom del procés i codi:** Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants. P3.3
2. **Objectiu i abast:**
Orientar, assessorar i donar suport a l'estudiant de grau en el seu procés de formació, acadèmic, personal i professional.
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicerector per a projectes d'innovació / Responsable del Center for Learning, Innovation and Knowledge (CLIK)
4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Clau
5. **Descripció:**

El pla d'acció tutorial per als estudiants (ACTE) és el model d'acció tutorial implantat a la UPF en què cada estudiant de grau té assignat un tutor des del moment en què accedeix a la universitat i que l'assessora sempre que ho desitgi o ho necessiti. El pla d'acció tutorial no és obligatori per als estudiants però sí és una funció docent de tots els professors de la universitat i que forma part de la seva tasques docents (Pla d'Activitats Docents - PAD).

A partir de l'assignació de tutor a l'estudiant i del seguiment (procés de centre), els estudiants coneixen, a través del Campus Global, el nom del seu tutor. El CLIK dissenya els qüestionaris de valoració, amb l'assessorament de l'àmbit d'Estudis i Anàlisi de la UPEQ, i que també revisarà la metodologia per a la recollida i l'extracció de dades. A partir d'aquest moment, el CLIK informarà i enviarà els qüestionaris a les unitats de gestió dels centres (UGA) per a què puguin ser respostos pels estudiants.

Un cop contestades les enquestes de satisfacció, la UPEQ en fa l'extracció de dades per facilitar-ne l'anàlisi al CLIK, que emetrà un informe per identificar, recollir i analitzar les millores i, si escau, elabora propostes per modificar el pla tutorial.

Nota: Les dades recollides únicament tenen abast entre 2011-12 i 2016-17. No s'han recollit més dades en posterioritat a aquest període perquè la UPF està redefinint el model educatiu i, per tant, el Pla d'Acció Tutorial s'haurà d'adequar al nou marc que s'aprovi. A més, l'assignació del PAT es troba descentralitzada a nivell de centres, de manera que la seva gestió depèn molt de la disponibilitat i organització singular de cada Unitat de Coordinació Acadèmica (UCA). L'assignació dels tutors es materialitza en processos de centre. En finalitzar aquest període es va avaluar la satisfacció dels estudiants respecte a aquest procés i les respostes obtingudes s'han recollit en aquesta fitxa en forma d'indicador.

6. **Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació):**

Estudiants	• Els estudiants que formen part de la Junta de Facultat poden valorar el pla d'acció tutorial i fer sentir la seva veu. • Igualment, poden presentar suggeriments i queixes en qualsevol moment, o interpel·lar al respecte a les reunions del Claustre.
PDI	• A les Juntes de Facultat o comissions de docència de la Facultat poden valorar la gestió que s'ha fet del PAT i també són qüestionats sobre la seva participació com a tutors i mentors. • Igualment, poden presentar suggeriments i queixes en qualsevol moment, o interpel·lar al respecte a les reunions del Claustre.

PAS	- El PAS pot opinar sobre la seva participació en aquest procés com a membres de les Juntes de Facultat. - Igualment, poden presentar suggeriments i queixes en qualsevol moment, o interpell·lar al respecte a les reunions del Claustre.
-----	---

7. Calendari del procés:

Els estudiants seran convocats un mínim de tres vegades pel part del seu tutor al llarg del curs acadèmic, en primer lloc mitjançant la participació en una sessió de grup a l'inici del curs i les dues restants com a sessions individuals. La periodicitat amb què es celebraran aquestes sessions serà trimestral.

8. Aplicacions/Sistemes d'informació:

- ACTE-PAT (mòdul de Sigma)

9. Indicadors:

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I3.3.1	Grau de coneixement del PAT	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I3.3.2	Grau de satisfacció dels estudiants i els tutors amb el pla de tutories (per centre)	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I3.3.3	Grau d'utilitat del PAT per part dels estudiants	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació):

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D3.3.1	A	Qüestionaris estudiants / Tutors	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF\ACTE
D3.3.2	B	Informe valoració pla d'acció tutorial	Sortida	Arxiu CLIK

11. Vinculació amb altres processos:

Les dades respecte al nombre d'estudiants que han rebut tutoria estan associades al procés específic del centre: **Assignar tutor a l'estudiant de grau.**

Així mateix, també es relaciona amb els següents processos:

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, en el sentit que en la memòria de verificació d'un títol es tracta l'atenció a les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troba la tutorització i el seguiment dels estudiants.
- **P2.2. Fer el seguiment de les titulacions**, en el sentit que el PAT s'analitza en els informes de seguiment, en concret, en el subestàndard 5.1 (els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació en el mercat laboral), d'acord amb l'establert per la Guia AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat**. Mitjançant les modificacions no substancials es poden produir canvis en les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troba la tutorització i el seguiment dels estudiants.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat**, en el sentit que el PAT s'analitza en els autoinformes d'acreditació, en concret, en el subestàndard 5.1 (els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació en el mercat laboral), d'acord amb l'establert per la Guia AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**, entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció de l'acció tutorial d'aquell grau, màster o doctorat.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**, els Informes de valoració de l'orientació als estudiants elaborats a partir de l'enquesta als participants en el programa ACTE (d'acció tutorial) són fonamentals per poder proposar millores en aquesta matèria i per tant font d'informació i avaluació de la UPF en l'àmbit de la Qualitat docent.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a l'acció tutorial dels estudiants.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de l'acció tutorial dels estudiants.

D'altra banda, també es troba relacionat amb el procés **Gestionar la informació pública de les titulacions** de cada centre, de manera que es presenti el PAT com a instrument necessari per facilitar l'orientació acadèmica.

12. Normativa

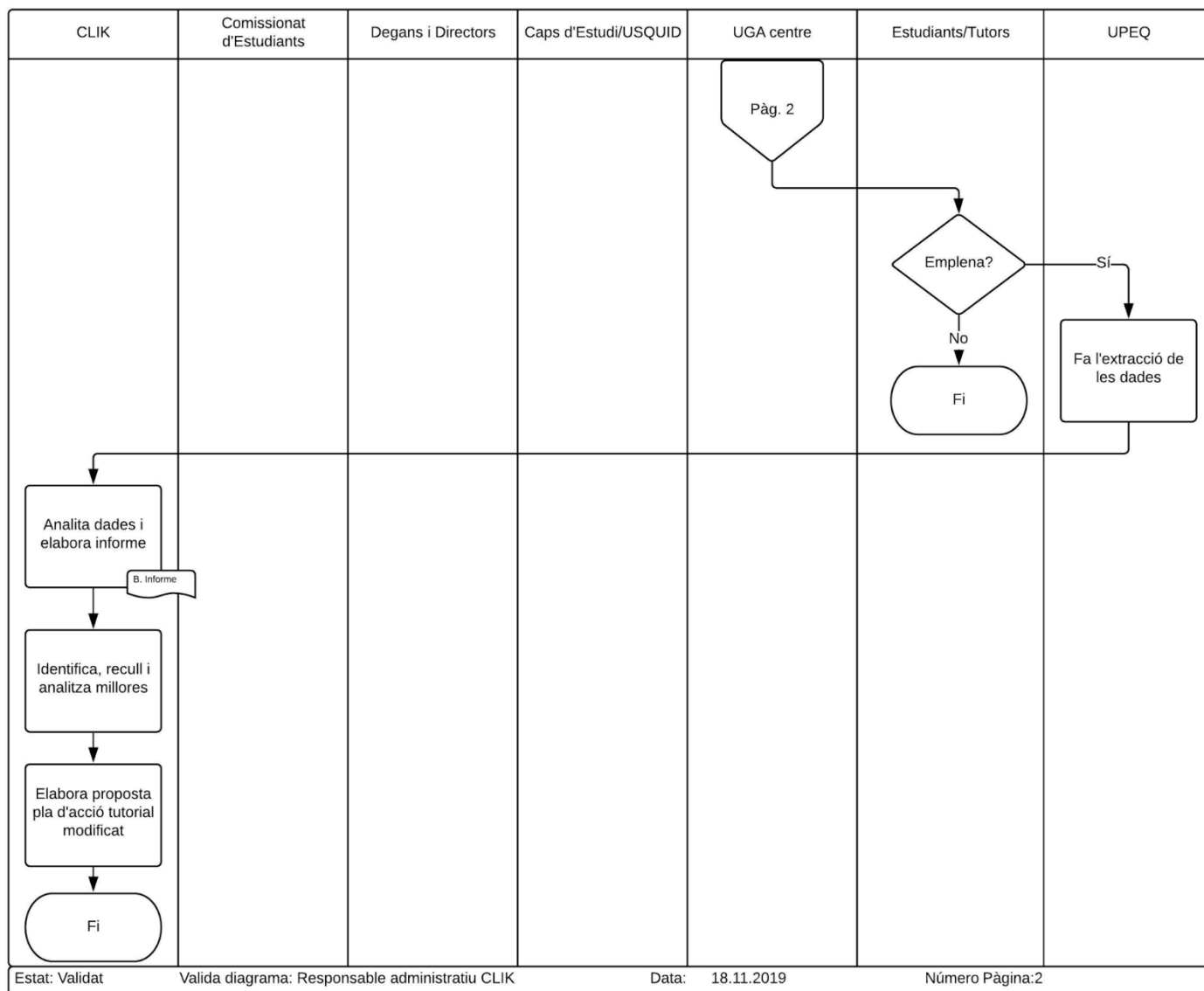
- [Normativa del Pla d'Acció Tutorial de grau](#)
- [Estatuto del Estudiante Universitario \(RD 1791/2010, de 30 de diciembre\)](#)
- [Normativa acadèmica dels ensenyaments de grau](#)
- [Normativa sobre la regulació de la modalitat de dedicació a l'estudi a temps parcial](#)
- [Normativa del règim de progressió en els estudis i permanència dels estudis de grau \(Acord del Consell Social de 3 de juliol del 2008, modificat per acord del Consell Social de 9 de juny del 2016\)](#)

13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	16/09/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA

Versió	Data	Descripció
3	25/05/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració SGIQ centres
4	18/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa. Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions.
5	15/05/2020	S'han revisat els indicadors del procés atenent els requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar
6	16/11/2020	Fins ara, en aquest procés conflueixen en una mateixa figura, el responsable del Center for Learning, Innovation and Knowledge (CLIK), la propietat i la responsabilitat en la seva gestió. Ara es creu més adient introduir el vicerector per a projectes d'innovació com a nou propietari del procés.

P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants



P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant

1. **Nom del procés i codi.** Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant. P3.4

2. **Objectiu i abast:**

Establir l'organització per promocionar i gestionar els convenis i la mobilitat i l'intercanvi dels estudiants outgoing. Aquest procés és d'aplicació a les titulacions oficials de grau i màster.

3. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicerectora per a projectes per a la internacionalització / Cap del Servei de Relacions Internacionals

4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Clau

5. **Descripció**

Mitjançant l'anàlisi anual de la informació obtinguda de l'avaluació dels programes de mobilitat que es realitza i de les propostes de millora dels diferents grups d'interès, el Servei de Relacions Internacionals (SRI) i els coordinadors de mobilitat dels centres identifiquen les necessitats i oportunitats de mobilitat pel curs acadèmic següent. El SRI analitza els requisits dels programes i els diferents ajuts per poder proposar acords i convenis amb institucions externes, els quals seran validats pels coordinadors de mobilitat. Aquests convenis s'elevan al vicerector/a competent en la matèria per a la seva aprovació i signatura.

Un cop aprovat el conveni, el SRI prepara les convocatòries i l'oferta de places dels diferents programes i la gestió dels ajuts de mobilitat per fer-ne la difusió. S'obre un període per presentar les sol·licituds dirigida als estudiants. El SRI gestiona la convocatòria i les sol·licituds presentades, que el coordinador de mobilitat de l'estudi valida, de manera que responguin a l'estratègia i alhora s'adeqüin als objectius de les titulacions, assegurant el reconeixement acadèmic de les estades que es duguin a terme a l'estranger. El vicerector/a competent en la matèria emet resolució d'adjudicació de les places d'intercanvi i dels ajuts corresponents.

Durant el període de l'estada de mobilitat, l'estudiant pot fer consultes i tràmits sobre els ajuts i l'intercanvi al SRI, que en fa el seguiment, i a la secretaria de centre, que en gestionarà l'expedient un cop finalitzi l'estada. El coordinador de mobilitat assessora i tutoriza a l'estudiant en la vessant acadèmica, resolent dubtes dels estudiants que marxen.

Un cop finalitza l'estada, l'estudiant presenta la documentació, d'una banda, a la secretaria de centre, que gestionarà el reconeixement acadèmic de les activitats fetes durant l'estada. El coordinador de mobilitat valida aquest reconeixement. D'altra banda, lliura al SRI la documentació relacionada amb els ajuts i el Servei també verifica la resposta a les enquestes obligatòries per als beneficiaris.

El SRI justifica els ajuts dels programes a les entitats finançadores emeten els informes corresponents i avalua els programes que s'han realitzat en el marc dels convenis. Els indicadors de mobilitat es publiquen a la memòria anual, mentre que la relació de beneficiaris fa objecte de publicació al portal de transparència. Els criteris d'assignació d'ajuts figuren a les bases de la convocatòria i són objecte de bases específiques. La justificació dels ajuts depèn de l'entitat finançadora, que fixa les condicions, la forma i els terminis.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

PDI (coordinador de mobilitat)	• Pot proposar i impulsar nous convenis. • Valida la subscripció dels convenis; la participació dels estudiants als diferents programes i el reconeixement acadèmic de les activitats fetes pels estudiants. I en l'execució d'aquestes accions identifica necessitats, oportunitats i millores. • El PDI pot aportar suggeriments al respecte en qualsevol moment, mitjançant la Bústia de suggeriments i queixes, així com en reunions i punts de contacte de seguiment. • Els coordinadors de mobilitat formen part de la Comissió de selecció que resol la convocatòria de mobilitat.
Estudiants	• Poden proposar nous convenis als responsables acadèmics del centre. • Identifiquen necessitats, oportunitats i millores que poden adreçar al coordinador de mobilitat i al Servei de Relacions Internacionals al llarg del procés. • Poden formular al·legacions i presentar recursos a la resolució de la convocatòria.. • Els estudiants també poden aportar suggeriments al respecte en qualsevol moment, mitjançant la Bústia de suggeriments i queixes; i també presentar queixes davant el Síndic de Greuges.
Societat (altres universitats i agents finançadors)	Pot proposar i impulsar nous convenis. Aporten els recursos econòmics que permeten adjudicar ajuts i beques a la mobilitat, en les condicions que determinin.

7. Calendari del procés

- Preparació de l'oferta: maig a setembre
- Preparació de les bases i difusió de la convocatòria: setembre-octubre
- Període de sol·licitud: novembre
- Període de resolució de places: febrer-març
- Període de resolució dels ajuts: maig-juny
- Preparació de la mobilitat: abril a juliol (tots els beneficiaris i estades del 1r trimestre); continua al setembre-desembre (estades de 2n i 3r trimestre)

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Sigma Mobilitat
- Web UPF *Estudiar Fora* (<https://www.upf.edu/web/estudiarfora>)
- Plataforma d'Administració Electrònica (PAE)
- Repositori de convenis institucionals
- Àbac com a eina de gestió comptable
- Plataformes específiques segons programes d'ajut (per exemple: Erasmus Mobility Tool, Online Linguistic Support -OLS-)

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I3.4.1	Percentatge d'estudiants de la UPF en mobilitat	Cap del Servei de Relacions Internacionals	Veure catàleg d'indicadors
I3.4.2	Percentatge de graduats amb estades fora	Cap del Servei de Relacions Internacionals	Veure catàleg d'indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I3.4.3	Grau de valoració de l'estada a l'estranger dels estudiants de grau per centre	Cap del Servei de Relacions Internacionals	Veure catàleg d'indicadors

En tots els casos, les dades es refereixen a mobilitat dels estudiants de grau. Alhora, cal dir que algunes titulacions contemplen la mobilitat com a obligatòria dins el propi pla d'estudis.

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D3.4.1	A	Convocatòries programes mobilitat	Sortida	P:\OMA_SRI\S-Oma\1-OUTGOING\1-Convocatòries\CursAcadèmic i web: https://www.upf.edu/web/estudiarfora/com-pots-participar
D3.4.2	B	Resolució adjudicació	Sortida	P:\OMA_SRI\S-Oma\1-OUTGOING\1-Convocatòries\CursAcadèmic i web: https://www.upf.edu/web/estudiarfora/la-teva-sol-licitud-tots-els-estudis
D3.4.3	C	Reconeixement de crèdits	Sortida	sigma.upf.edu
D3.4.4	D	Informes de justificació i propostes de millora	Sortida	P:\OMA_SRI\SEPIE\AnyProjecte\22. Informe final KA103 Unitat de Treball compartida MOBILITAT (drive: https://drive.google.com/drive/folders/0AG6Qv0-kLdWhUk9PVA)
D3.4.5	E	Memòria anual - apartat mobilitat	Sortida	Veure Memòries oficials de la UPF per curs acadèmic (https://www.upf.edu/web/universitat/memories-i-informes) > Projecció institucional > Relacions Internacionals i mobilitat
D3.4.6	F	Informe final	Sortida	P:\OMA_SRI\S-Oma\1-OUTGOING\1-Convocatòries\CursAcadèmic Unitat de Treball compartida MOBILITAT (drive: https://drive.google.com/drive/folders/0AG6Qv0-kLdWhUk9PVA)

11. Vinculació amb altres processos

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, en el sentit que en la memòria de verificació d'un títol es tracta l'atenció a les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troben els serveis per a atendre la mobilitat dels estudiants. Alhora, dins la descripció del pla d'estudis, s'inclou la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida.

- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions:** d'acord amb la *Guia per al seguiment de les titulacions de Grau i Màster d'AQU*, cal fer una valoració dels serveis d'orientació laboral/professional al subestàndard 5.1 *Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral*. Cal valorar l'adequació dels convenis i programes per afavorir el desenvolupament acadèmic de l'estudiant, la selecció dels estudiants i el suport que rep de la institució, així com el grau de satisfacció dels estudiants incoming i outcoming.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat.** Mitjançant les modificacions no substancials es poden produir canvis en les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troben els serveis per a atendre la mobilitat dels estudiants. Alhora, dins la descripció del pla d'estudis, s'inclou la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat:** d'acord amb la *Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de Grau i Màster d'AQU*, cal fer una valoració dels serveis d'orientació laboral/professional al subestàndard 5.1 *Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral*. Cal valorar l'adequació dels convenis i programes per afavorir el desenvolupament acadèmic de l'estudiant, la selecció dels estudiants i el suport que rep de la institució, així com el grau de satisfacció dels estudiants.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat,** entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció de la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida corresponents al pla d'estudis d'aquell títol així com les accions de suport i orientació a l'alumnat pròpies del títol.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** A l'enquesta EVSOE es pregunta sobre la mobilitat, qui n'ha fet i la seva satisfacció amb la gestió i funcionament de la mateixa. D'aquí, els informes de mobilitat: estudiants de la UPF en mobilitat (outgoing) i estudiants a la UPF en mobilitat (incoming) són fonamentals per poder proposar millores en aquesta matèria i per tant font d'informació i avaluació de la UPF en l'àmbit de la Qualitat docent.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF,** atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a l'organització de la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges:** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de la mobilitat i l'intercanvi dels estudiants.
Aquest procés també està vinculat amb els processos de centre relacionats amb la **gestió de la mobilitat** i de la **informació pública de les titulacions**.

12. Normativa

- Normativa del règim de progressió en els estudis i permanència dels estudis de grau (Acord del Consell Social de 3 de juliol del 2008, modificat per acord del Consell Social de 9 de juny del 2016)
- Normativa acadèmica dels ensenyaments de grau
- Convocatòria ordinària de mobilitat internacional d'estudiants de la UPF per al curs 2018-19
- Normativa de mobilitat d'estudiants de grau de la Universitat Pompeu Fabra (Acord del Consell de Govern de 2 de març del 2011) i normatives específiques de les facultats*

- El règim de progressió de la UPF i els programes d'intercanvi (Acord de la Comissió Acadèmica del Consell Social de 19 de febrer del 2007)
- Normativa sobre l'expedició del suplement europeu al títol a la UPF (Acord del Consell de Govern d'1 de febrer del 2006)
- Regulació dels coordinadors de mobilitat (Acord del Consell de Govern de 15 de juliol del 2009, modificat per acord del Consell de Govern de 13 de desembre del 2017)
- Carta Universitària ERASMUS
*Normatives específiques de mobilitat de les facultats:
 - Normativa específica de mobilitat en els estudis del Grau en Humanitats (Acord de la Junta de la Facultat d'Humanitats de 3 de juny de 2011)
 - Normativa específica de mobilitat en els estudis de grau de la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales (Acord de la Junta de la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales d'11 de març del 2016)
 - Normativa específica de mobilitat en els estudis de grau de la Facultat de Ciències Polítiques (Acord de la Junta de Facultat de 12 de maig del 2011)
 - Normativa específica de mobilitat en els estudis de grau de la Facultat de Comunicació (Acord de la Junta de la Facultat de Comunicació de 19 de juny del 2012. (Modificada juny 2016 i aprovada en Junta de Facultat)
 - Facultat de Ciències de la Salut i de la Vida.
 - Biologia Humana (Aprobat per la Junta de Facultat del dia 24 de maig del 2011)
 - Medicina (Aprobat per Junta de Centre del 20 de març del 2012)
 - Normativa específica de mobilitat en els estudis de grau de la Facultat de Traducció i Interpretació (Acord de la Junta de la Facultat de Traducció i Interpretació de 5 de març del 2013)
 - Normativa específica de mobilitat de l'Escola Superior Politècnica (Acord de la Junta d'Escola de 14 de juliol de 2014)

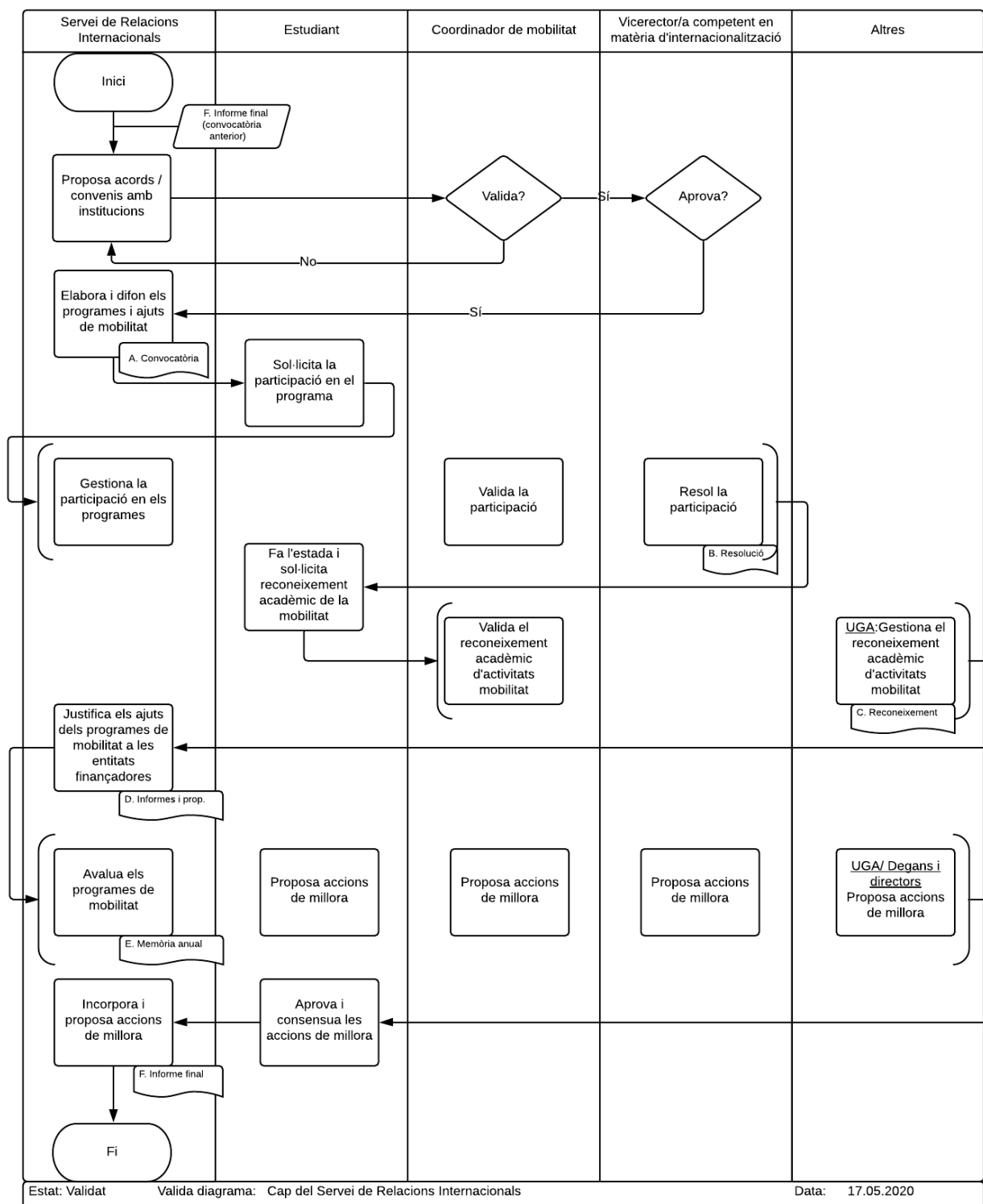
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	23/07/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	31/05/2019	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració SGIQ centres
4	27/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa. Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions
5	17/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent els requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar

14. Diagrama de flux



P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant



P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional

1. **Nom del procés i codi** Gestionar les activitats d'orientació professional. P3.5

2. **Objectiu i abast**

Dotar als i les estudiants i graduats/es de la Universitat de les competències necessàries per tal de poder gestionar el propi projecte professional. Es persegueix que el estudiants i graduats/es hagin adquirit la informació, coneixements i habilitats per millorar la seva ocupabilitat a través de les tasques realitzades en les sessions individuals i grupals.

3. **Propietari / Responsable de gestió:** Directora de la Fundació UPF / Cap del Servei de Carreres Professionals de la Fundació UPF

4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport)** Clau

5. **Descripció**

El Servei de Carreres Professionals ofereix un ampli ventall de serveis i d'activitats destinats a enfortir el lligam entre l'etapa de formació acadèmica i el món professional. El programa Skills UPF ofereix tallers i xerrades adreçades a estudiants i alumni interessats a orientar la seva carrera professional, buscar feina o desenvolupar competències clau per assolir l'èxit professional.

Les activitats d'orientació professional que ofereix el programa Skills UPF estan orientades a: treballar eines per a la presa de decisions en relació a la carrera professional de l'estudiant; conèixer els canals i les eines per apropar-se a les oportunitats del mercat laboral, com la preparació de CVs i cartes de motivació, gestió del perfil de LinkedIn, estratègies de networking i sessions sobre nous canals de recerca de feina i gestió de la marca persona; i formar en competències transversals o 'soft skills', és a dir, totes aquelles habilitats interpersonals i aptituds no tècniques que ajuden a desenvolupar una feina de forma exitosa (treball en equip, autolideratge, comunicació efectiva, oratòria, planificació i gestió del temps, entre d'altres).

El Servei de Carreres Professionals, mitjançant l'anàlisi de les tendències i necessitats del mercat laboral i la valoració de les activitats individuals i grupals que fan els estudiants i graduats, elabora la proposta de planificació de les activitats d'orientació professional més adequades. Aquesta planificació és revisada i aprovada per la directora adjunta FUPF. El Servei de Carreres Professionals gestionarà i facilitarà els recursos humans, materials i logístics per portar terme les activitats; i en farà la difusió amb la finalitat que els estudiants s'hi puguin inscriure. Durant les activitats en què participen estudiants i graduats, el Servei de Carreres Professionals acompanya i vetlla per a la seva correcta realització.

Un cop finalitzada cada activitat, l'estudiant o graduat en fa una valoració. Anualment, el Servei de Carreres Professionals analitza les dades quantitatives i qualitatives, que majoritàriament provenen de les valoracions dels estudiants; i n'identifica propostes de millora. Així mateix, aquestes dades i valoracions s'incorporen a la memòria d'activitats que es fa arribar al Patronat UPF. Aquesta memòria servirà com a document per analitzar les necessitats del curs següent.

6. **Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)**

Estudiants	Valoren les activitats en les quals han participat a través d'enquestes de satisfacció.
Ocupadors	Formen part de la Fundació Universitat Pompeu Fabra, des d'on poden aportar informació sobre tendències i necessitats del mercat laboral i fer suggeriments de millora.
PDI (càrrecs acadèmics/coordinador de pràctiques de cada centre)	Detecten necessitats i formulen propostes a la direcció de la FUPF.

7. Calendari del procés

Programació per curs acadèmic. L'oferta d'activitats es pot consultar a la web del Servei de Carreres Professionals: <https://www.upf.edu/web/carreres-professionals>

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- [Eventbrite](#): web gestió d'inscripcions a esdeveniments a través de la qual es gestiona la inscripció a la major part de les activitats d'orientació grupal ofertes
- Pàgina web

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I3.5.1	Nombre d'accions realitzades en el marc del programa d'activitats Skills UPF	Cap del Servei de Carreres Professionals	Veure catàleg d'indicadors
I3.5.2	Nombre d'assistents a les sessions i tallers grupals d'orientació i desenvolupament de competències (Skills UPF).	Cap del Servei de Carreres Professionals	Veure catàleg d'indicadors
I3.5.3	Nombre d'usuaris del servei d'orientació professional individualitzada.	Cap del Servei de Carreres Professionals	Veure catàleg d'indicadors
I3.5.4	Satisfacció dels participants en les accions d'orientació professional (Skills UPF i orientació professional)	Cap del Servei de Carreres Professionals	Veure catàleg d'indicadors
I2.3.5	Mitjana taxa ocupació dels estudis de grau	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus(entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D3.5.1	A	Memòria	Entrada / Sortida	https://www.upf.edu/web/2017-

		d'Activitats FUPF		2018/programa-de-promocio-i-empresa
D2.6.9	B	Informes de resultat de les enquestes (Informes d'inserció laboral)	Entrada	https://www.upf.edu/web/upeg/enquestes
D3.5.2	C	Actuacions Orientació Professional individuals i grupals	Sortida	Orientació professional: https://www.upf.edu/web/carreres-professionals/orientacio-professional Orientació grupal (Skills UPF): https://www.upf.edu/web/carreres-professionals/skills-upf
D3.5.3	D	Resultat valoracions activitats individuals i grupals dels estudiants	Sortida	https://www.upf.edu/web/2017-2018/programa-de-promocio-i-empresa#1.2

11. Vinculació amb altres processos

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau o màster**, atès que mitjançant la realització de les activitats d'orientació professional es poden obtenir inputs per detectar necessitats i tendències al mercat i generar títols.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions:** d'acord amb la *Guia per al seguiment de les titulacions de Grau i Màster* d'AQU, cal fer una valoració dels serveis d'orientació laboral/professional al subestàndard 5.1 *Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral*. Cal valorar l'adequació de les activitats a l'hora de facilitar la inserció laboral.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat.** A través de les activitats d'orientació professional, com les pràctiques curriculars, es pot arribar a determinar possibles modificacions del pla d'estudis de la titulació, en aquest cas en relació amb dites pràctiques, o de les competències de la titulació.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat:** d'acord amb la *Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de Grau i Màster* d'AQU, cal fer una valoració dels serveis d'orientació laboral/professional al subestàndard 5.1 *Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral*. Cal valorar l'adequació de les activitats a l'hora de facilitar la inserció laboral.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**, entenent que l'extinció del títol significa l'extinció dels serveis d'orientació professional pensats per aquell títol.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**, A l'enquesta EVSOE es pregunta als estudiants sobre la satisfacció amb les pràctiques curriculars. D'aquí, els informes de valoració de les pràctiques -que alhora també es realitzen a partir de l'enquesta als estudiants en pràctiques- i els informes dels tutors acadèmics són fonamentals per poder proposar millores en aquesta matèria i per tant font d'informació i avaluació de la UPF en l'àmbit de la Qualitat docent.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a la gestió dels serveis d'orientació professional.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges:** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió dels serveis d'orientació professional.

Aquest procés també està vinculat amb els processos de centre **gestió de la informació pública de les titulacions**.

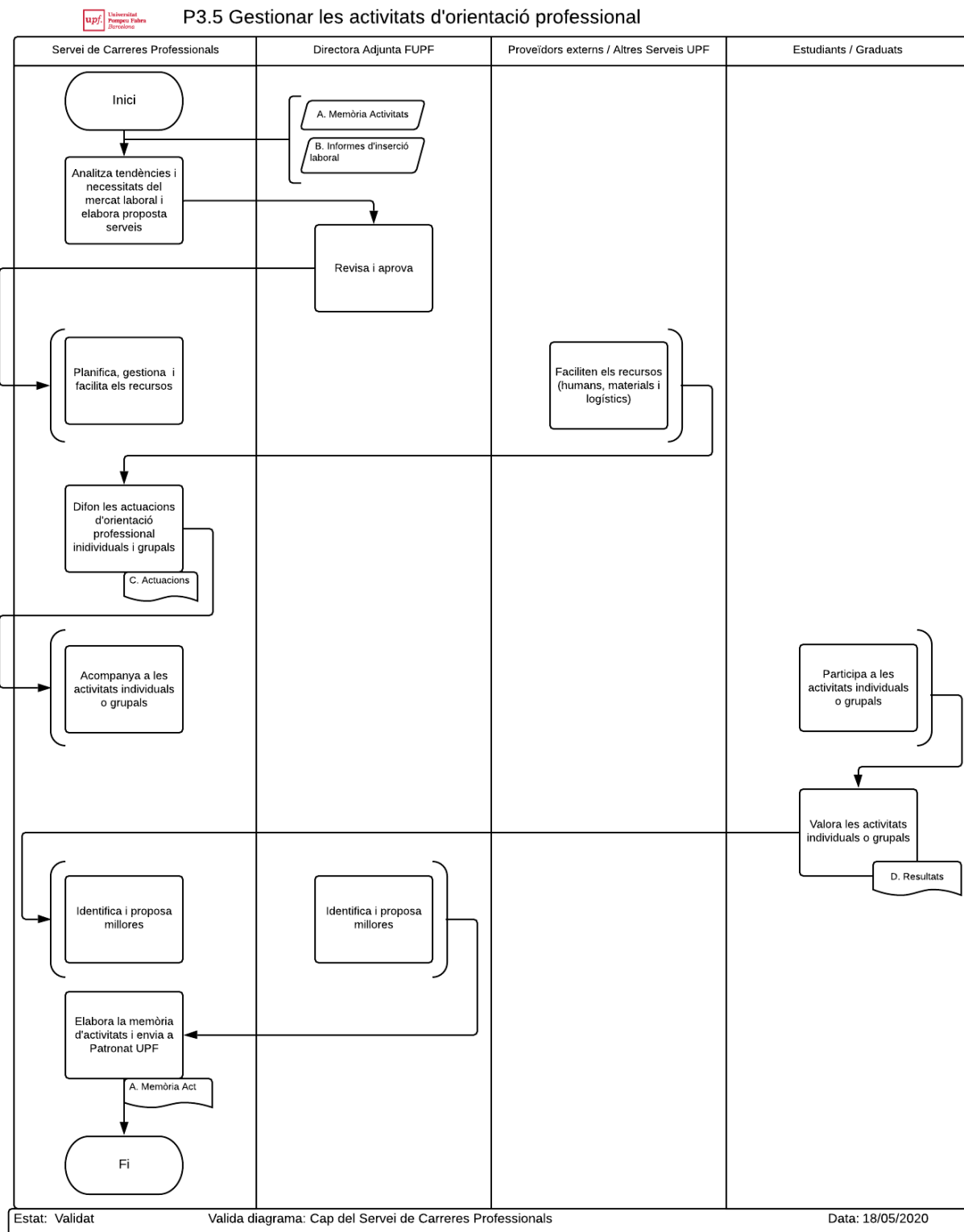
12. Normativa

- [Estatuts de la UPF](#)

13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	16/09/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	25/05/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració del SGIQ centres
4	14/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa. Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions.
5	18/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent els requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar
6	16/11/2020	S'introdueix un nou indicador a aquest procés, l'I2.3.5 <i>Mitjana de la taxa d'ocupació dels estudis de grau</i> que també es contempla per als processos P2.3 <i>Modificar un títol de grau, màster o doctorat</i> i P2.5 <i>Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat</i> .

14. Diagrama de flux



P4.1 Establir la Política del PDI

1. Nom del procés i codi. Establir la Política del PDI. P4.1

2. Objectiu i abast:

Definir les polítiques de personal docent i investigador, per després implantar-les mitjançant actuacions que repercuteixen en diferents àmbits relacionats amb el personal docent i investigador.

3. Propietari del procés / Responsable de gestió: Vicerector per a projectes en l'àmbit del professorat / Vicegerent de l'Àrea de Recursos Humans i Organització

4. Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport): Estratègic

5. Descripció

En funció de les necessitats internes, dels requeriments legals, i atenent a la normativa vigent, es presenten acords, normatives o reglaments que ha d'aprovar el Consell de Govern. Com a sistema d'informació que dona suport a la difusió d'aquests acords, trobem a la web de la UPF, i al Campus Global i la intranet del PDI.

Els acords adoptats en matèria de política de personal docent i investigador tenen com a objectius principals els següents:

- Millorar les polítiques i les pràctiques de la Universitat en relació amb el reclutament, la contractació, la promoció i les condicions de treball generals dels seus professors i investigadors.
- Garantir que les polítiques i les pràctiques de la UPF compleixen els estàndards de les millors institucions d'Europa.
- Fer palès que la UPF és una institució que en la seva visió i missió assigna un lloc prominent a les bones pràctiques en matèria de contractació i de condicions de treball dels seus investigadors.
- Situar la UPF en una posició òptima per competir en les convocatòries de finançament europees, en les quals un compromís amb les normes i amb les pràctiques europees en matèria de recursos humans és un factor important en l'avaluació.

La Comissió de Professorat de la UPF també té un paper important a l'hora de definir i establir aquests acords, que finalment aprova el Consell de Govern. Tanmateix, la iniciativa a l'hora de proposar polítiques adreçades al PDI sorgeix o bé del vicerectorat de professorat, a instàncies del rector o del Comissionat d'Afers Estratègics, els quals són assessorats en la formulació de les propostes pel personal de gestió competent en la matèria (vicegerent de RHIO i cap del Servei de PDI). També s'apunten els òrgans de representació i seccions sindicals com a interlocutors necessaris als que se sotmet la proposta de política a coneixement i/o negociació amb caràcter previ a què aquesta s'elevi a aprovació del Consell de Govern.

Un cop adoptats els acords en Consell de Govern, s'enceta la fase de definició de les actuacions que han de permetre assolir els objectius fixats a nivell programàtic, així com fer la difusió dels mateixos i valorar-ne els resultats.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

PDI (Responsables acadèmics de la UPF)	Fan propostes sobre la política de Professorat que es recullen en el pla estratègic i en el pla d'actuacions.
PDI (resta del PDI)	- Mitjançant els òrgans representants dels treballadors/seccions sindicals, fent arribar els seus suggeriments a la proposta de política de PDI presentada pels vicerectors competents en la matèria. - Com a membres del Consell de Govern i de la Comissió de Professorat també poden pronunciar-s'hi en les reunions que es celebrin a l'efecte d'aprovar accions vinculades o simplement formular propostes que s'elevin als òrgans competents per a la seva aprovació. Aquesta darrera funció també la poden exercir els responsables d'UCA - Alhora, poden fer aportacions i formular suggeriments.
Estudiants	Com a membres del Consell de Govern poden pronunciar-s'hi en les reunions que es celebrin a l'efecte d'aprovar accions vinculades, alhora, poden fer aportacions i formular suggeriments
PAS	Com a membres del Consell de Govern poden pronunciar-s'hi en les reunions que es celebrin a l'efecte d'aprovar accions vinculades, alhora, poden fer aportacions i formular suggeriments
Societat	Com a membres del Consell de Govern poden pronunciar-se sobre les polítiques que s'hi sotmeten a debat i aprovació, alhora, poden fer aportacions i formular suggeriments.

7. Calendari del procés

Durant tot el curs acadèmic es poden aprovar normatives referents al PDI

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicació de publicació a la pàgina web (LifeRay)
- Web (Consell de Govern)

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I4.1.1	Percentatge de PDI a TC	Cap del SPDI	Veure catàleg d'indicadors
I4.1.2	Percentatge PDI permanent	Cap del SPDI	Veure catàleg d'indicadors
I4.1.3	Percentatge HIDA	Cap del SPDI	Veure catàleg d'indicadors
I4.1.4	Percentatge de dones que ocupen càrrec acadèmic	Cap del SPDI	Veure catàleg d'indicadors
I4.1.5	Grau de satisfacció amb les perspectives de promoció	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus(entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D1.1.4	A	Pla estratègic	Entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES\Pla Estratègic Web: https://www.upf.edu/web/plaestrategic/el-nostre-pla
D1.1.8	B	Pla d'actuacions del pla estratègic	Entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES\Pla actuacions Web: https://www.upf.edu/documents/4328939/214153882/Pla_dxactuacions_2018-2020.pdf/b57da571-252b-fe3d-f271-597033f6035a
D1.1.1	C	Acords de Consell de Govern (normatives en matèria de PDI)	Sortida	Web: https://seuelectronica.upf.edu/personal-academic

11. Vinculació amb altres processos:

- **P1.1 Definir el Pla estratègic, els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.** El Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic que condiona, defineix o redefineix la política del PDI.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès:** periòdicament es realitzen enquestes al PDI que poden condicionar l'establiment de la Política d'aquest col·lectiu (per exemple l'estudi d'opinió sobre el clima laboral, cultura organitzativa, compromís individual i riscos psicosocials).
- **P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track):** De l'establiment de les polítiques del PDI se'n deriven actuacions cap a la captació i selecció del PDI permanent, com és el cas del professorat tenure track.
- **P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats):** De l'establiment de les polítiques del PDI se'n deriven actuacions cap a la captació i selecció del PDI temporal.
- **P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació docent del PDI:** el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI ha d'estar alineat amb la política establerta a instàncies directives pel que fa a aquest col·lectiu.
- **P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI:** Les polítiques del PDI senten les bases de l'avaluació docent del PDI i d'aquesta avaluació docent també se'n desprèn informació que serveix per a l'establiment de les polítiques.
- **P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI:** Les polítiques del PDI es concreten en les polítiques formatives del PDI que alhora es concreten en les accions formatives adreçades al PDI.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF:** l'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PDI.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges:** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PDI.

12. Normativa

- [Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats.](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya \(LUC\).](#)
- [Estatuts de la UPF](#)
- [1r conveni col·lectiu per al personal docent i investigador de les universitats públiques catalanes \(DOGC núm. 4821, de 14 de febrer de 2007\).](#)
- [Normatives de professorat de la UPF](#)
- [Llei 53/1984, de 26 de desembre, d'Incompatibilitats del Personal al Servei de les Administracions Públiques.](#)
- [Llei 21/1987, de 26 de novembre, d'Incompatibilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat.](#)
- [Llei 14/2011, d'1 de juny, de la Ciència, la Tecnologia i la Innovació](#)

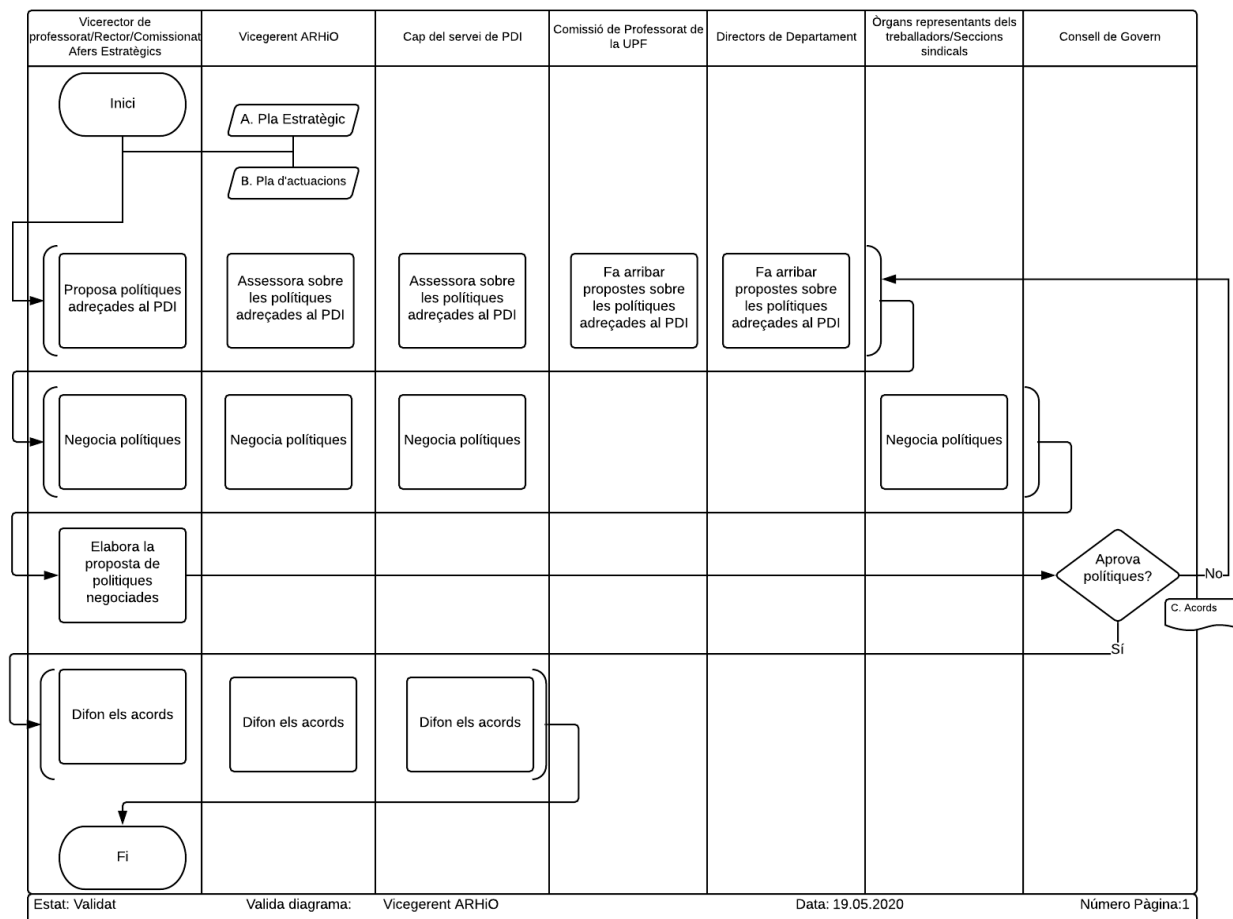
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	25/09/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA.
3	25/05/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'iniciï l'elaboració del SGIQ centres
4	25/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		Simplificació del diagrama posant èmfasi en la presa de decisions
5	13/05/2020	S'han revisat els indicadors del procés atenent els requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.
6	16/11/2020	Fins ara aquest procés tenia dos propietaris: la vicerectora Direcció de política de captació i retenció de talent i el vicerector de Professorat. Amb la present revisió es creu més oportú que el propietari del procés sigui el vicerector per a projectes en l'àmbit del professorat

14. Diagrama de flux



P4.1 Establir la política del PDI



P4.2 Establir la Política del PAS

1. Nom del procés i codi Establir la Política del PAS. P4.2

2. Objectiu i abast

Definir les polítiques de personal d'administració i serveis, d'acord amb les línies estratègiques i implantar-les mitjançant plans d'actuació específics que repercuten en diferents àmbits: captació i selecció, formació, avaluació i promoció.

3. Propietari / Responsables de gestió: Gerent / Vicegerent de l'Àrea de Recursos Humans i Organització

4. Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport) Estratègic

5. Descripció

La política del PAS s'estableix com a resultat de la planificació estratègica que s'ha definit en l'àmbit de la gestió dels recursos humans. Tenint en compte les necessitats internes, les normatives que apliquen en aquest àmbit tant a nivell estatal, autonòmic com intern de la pròpia universitat, es defineixen les línies principals que marcaran el full de ruta de la política del personal d'administració i serveis de la universitat.

En el cas de la UPF, aquestes línies principals han de permetre establir el mecanisme que faciliti l'assoliment d'una plantilla estable i coherent, consolidar un model de desenvolupament personal i professional i de gestió de persones per competències, i promoure un model de gestió basat en l'adequació en les estructures organitzatives.

El/la vicegerent de l'àmbit de Recursos Humans i Organització, juntament amb el/la cap de servei del PAS elaboren una proposta de pla d'actuacions a desenvolupar en un període determinat, el qual es fixarà tenint en compte el pla estratègic que ha establert la universitat en aquest àmbit. Aquesta proposta de pla d'actuacions s'eleva al gerent per a la seva aprovació, alhora que es presenta també al/la vicerector/a de comunitat universitària. Es recullen, i si s'escau, s'incorporen les observacions sobre la proposta. Posteriorment es presenta la proposta als agents socials, amb la finalitat de donar a conèixer la política que s'ha definit, alhora que escoltar a la part social i, si s'escau, recollir i tenir en compte les observacions. Des de la vicegerència s'implementa el pla d'accions definit i consensuat. Es fan els informes anuals pertinents, en el qual es detalla el retiment de comptes de les accions que s'han dut a terme relatives al pla d'accions definit que es deriva de les polítiques establertes per al PAS. D'aquests informes de seguiment es desprenen les propostes de millora per al proper període en relació a la política del PAS, tenint en compte també el context socioeconòmic del moment, així com les noves necessitats o projectes que endegui la universitat.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

PDI	En el Consell de Govern s'aproven les normes relatives al PAS. El PDI que en forma part poden votar-les i fer sentir la seva veu en les sessions en què aquestes normes hagin de ser aprovades. Alhora, poden fer aportacions i formular suggeriments.
Estudiants	En el Consell de Govern s'aproven les normes relatives al PAS. Els estudiants que

	en formen part poden votar-les i fer sentir la seva veu en les sessions en què aquestes normes hagin de ser aprovades. Alhora, poden fer aportacions i formular suggeriments.
PAS	- En el Consell de Govern s'aproven les normes relatives al PAS. El PAS que en forma part poden votar-les i fer sentir la seva veu en les sessions en què aquestes normes hagin de ser aprovades. - Respon l'enquesta de clima laboral, i dels resultats d'aquesta es poden formular noves polítiques per al PAS. - Pot presentar suggeriments i queixes i interposar queixes al Síndic de Greuges que poden condicionar l'establiment de polítiques per al PAS. - També el PAS poden elevar inquietuds i formular propostes als comandaments respectius, els quals les traslladaran al/ a la cap del Servei de PAS a les reunions que s'hi celebrin. - Igualment poden traslladar inquietuds i formular propostes als seus representants legals (seccions sindicals, Comitè d'Empresa del PAS laboral i Junta de Personal del PAS funcionari), els quals les elevaran a la/el vicegerent de l'Àrea de RHIO.
Societat (Consell Social)	Els membres del Consell Social que formen part del Consell de Govern, poden aprovar o no les normatives relatives al PAS. Alhora, poden fer aportacions i formular suggeriments. Com a membres del Consell Social, participa i pot fer sentir la seva veu en l'aprovació del pressupost de la Universitat que inclou el capítol I (despeses de personal) així com en l'aprovació de les modificacions de la Relació dels Llocs de Treball que es deriven de l'aplicació de la Política del PAS

7. Calendari del procés

El calendari està sotmès al calendari del Pla d'Accions del Pla Estratègic de la universitat. El que s'està treballant actualment és el 2017-2021.

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Hominis
- Web del PAS

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I4.2.1	Percentatge de PAS permanent (funcionaris)	Cap del Servei de PAS	Veure catàleg d'indicadors
I4.2.2	Percentatge de PAS permanent (laborals)	Cap del Servei de PAS	Veure catàleg d'indicadors
I4.2.3	Percentatge de dones que ocupen llocs de direcció	Cap del Servei de PAS	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D1.1.4	A	Pla estratègic	Entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES\Pla Estratègic Web: https://www.upf.edu/web/plaestrategic/el-nostre-pla
D1.1.8	B	Pla d'actuacions	Entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES Web: https://www.upf.edu/documents/4328939/214153882/Pla_dxactuacions_2018-2020.pdf/b57da571-252b-fe3d-f271-597033f6035a
D4.2.1	C	Plans d'acció / projectes	Sortida	Arxiu Vicegerència ARHiO: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/OAMJKEOQtg_Q1Uk9PVA
D4.2.2	D	Documents de seguiment	Sortida	Arxiu Vicegerència ARHiO: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/OAMJKEOQtg_Q1Uk9PVA Memòria UPF: https://www.upf.edu/web/universitat/memories-d-altres-cursos

11. Vinculació amb altres processos

- **P1.1 Definir el Pla estratègic, els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.** El Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic que condiciona, defineix o redefineix la política del PAS.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès:** periòdicament es realitzen enquestes al PAS que poden condicionar l'establiment de la Política d'aquest col·lectiu (per exemple l'estudi d'opinió sobre el clima laboral, cultura organitzativa, compromís individual i riscos psicosocials).
- **P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés de personal laboral i funcionari-:** Atès que l'establiment de la política que ha de regir el PAS condicionarà la seva selecció. Per exemple, l'aposta pel model de gestió de les persones per competències, com a política del PAS que s'ha definit a nivell estratègic, s'ha incorporat alhora en els processos de selecció de personal (en concret les entrevistes es basen en el perfil competencial que s'ha establert per al lloc de treball).
- **P4.9 Programar i avaluar la formació del PAS:** A l'igual que en el cas anterior, el tipus de gestió del PAS pel que s'opti a nivell polític condicionarà la programació i avaluació d'aquest col·lectiu. Per exemple, el model de gestió de persones per competències s'ha incorporat en els processos de formació de personal, en concret es fan cursos per tal de reforçar les competències que es demanen en el perfil competencial que s'ha establert per al lloc de treball.

- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF:** l'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PAS.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges:** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PAS.

12. Normativa

- [Llei Orgànica 6/2001 d'Universitats \(LOU\).](#)
- [Llei Orgànica 4/2007 per la qual es modifica la Llei Orgànica 6/2001 d'Universitats \(LOMLOU\).](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya \(LUC\).](#)
- [Decret legislatiu 1/1997.](#)
- [Estatut del treballador.](#)
- [Estatuto básico del Empleo Público, llei 7/2007, de 12 d'abril \(EBEP\).](#)
- [Estatuts de la UPF](#)

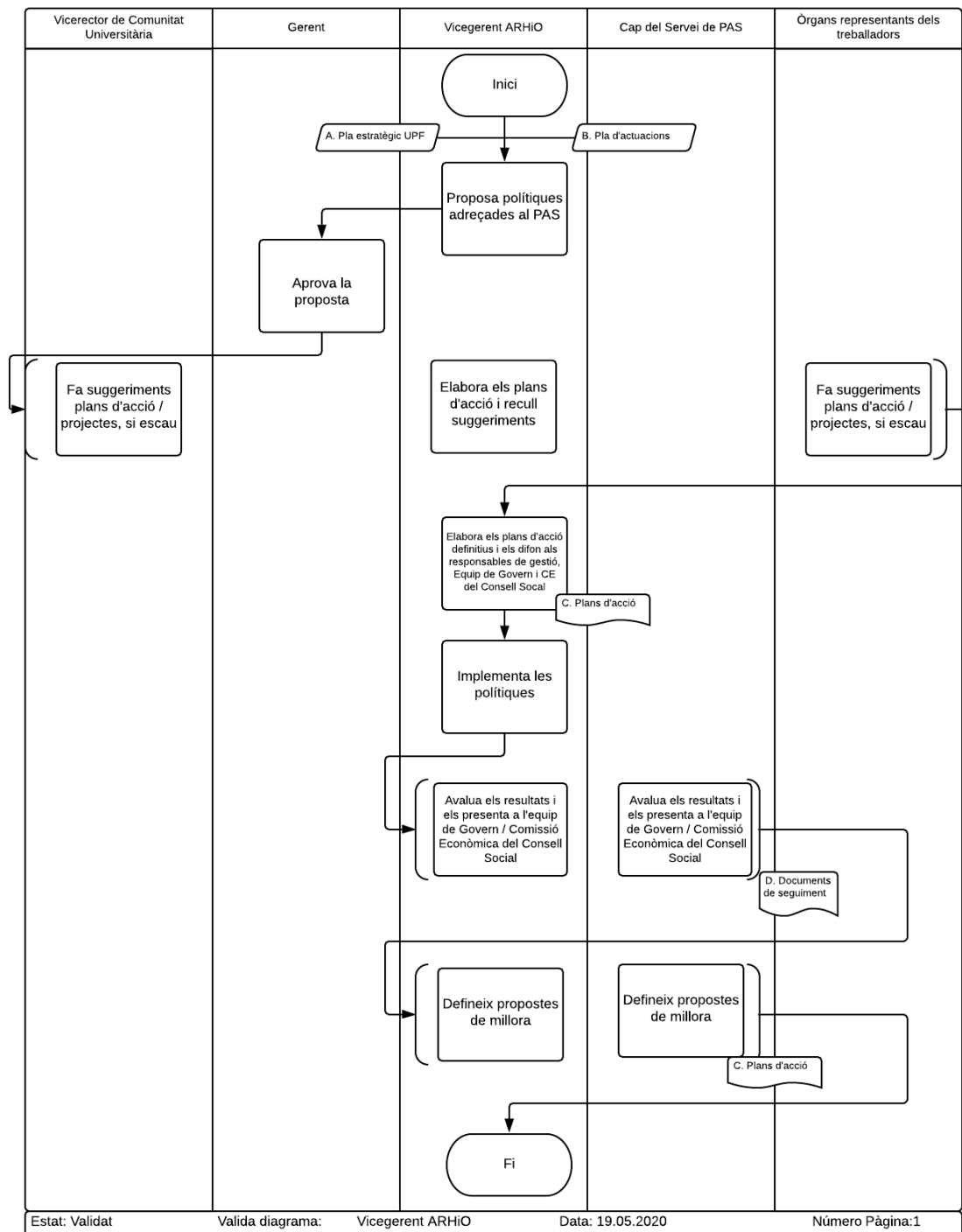
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	15/09/2014	Versió inicial
2	25/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		Simplificació del diagrama posant èmfasi en la presa de decisions
3	19/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.

14. Diagrama de flux



P4.2 Establir la política del PAS



P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track)

1. Nom del procés i codi: Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track) P4.3

2. Objectiu i abast

Seleccionar el personal docent i investigador amb els coneixements idonis per desenvolupar les funcions de docència i recerca, amb un període de prova de 5-7 anys previ a la vinculació permanent.

3. Propietari / Responsable de gestió: Vicegerent de l'Àrea de Recursos Humans i Organització / Cap del Servei del PDI

4. Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport) Suport

5. Descripció

La Universitat Pompeu Fabra ha adoptat el sistema de tenure-track per captar i retenir talent. El contracte de professor tenure-track implica iniciar una carrera professional acadèmica per arribar a una contractació permanent. Assegura al professor la possibilitat de presentar-se a una plaça permanent si l'any anterior a la finalització del seu contracte compleix uns criteris d'avaluació definits prèviament, però no garanteix la seva permanència a la universitat. En aquest model de carrera acadèmica, l'estabilització només és possible com a finalització amb èxit d'un període de tenure-track.

El procés és el següent:

1. Convocatòria d'una plaça tenure-track. La publicació es farà com a mínim a la web del departament, a la de la universitat i difusió internacional a través de les web especialitzades www.euraxess.ec.europa.eu, www.academicpositions.eu i específiques de l'àmbit del contracte, amb la informació rellevant del perfil.
2. Procés de selecció. Es realitzarà per una Comissió de Selecció formada per cinc membres, dos dels quals seran proposats pel departament. Han de ser experts en l'àmbit del perfil de la plaça, amb presència d'investigadors externs a la UPF (idealment incloent-hi algun membre de fora del país). En el cas que el departament/UCA en qüestió tingui una Comissió d'Assessorament Externa (Scientific Advisory Board), alguns dels membres relacionats amb l'àmbit de la plaça formaran part de la Comissió de Selecció.
 - a. Primera fase (no presencial): la Comissió de Selecció establirà una llista reduïda dels millors candidats que s'hi han presentat a partir de la valoració de la qualitat dels mèrits, de les cartes de recomanació i altres elements importants per a l'avaluació.
 - b. Segona fase (presencial): es convidarà als candidats que hagin superat la primera fase a donar una conferència i fer entrevistes. La Comissió de Selecció haurà de decidir el millor candidat en funció dels criteris de selecció establerts des del departament i anunciats a la convocatòria.
3. Proposta al candidat seleccionat. El departament acordarà amb el candidat el termes de la seva incorporació a la UPF.
4. Firma del contracte. El candidat s'incorporarà a la UPF amb la categoria de "professor tenure-track". En el contracte, hi constarà: durada (entre cinc i set anys), retribució i criteris per a l'avaluació del penúltim any de contracte.
5. Finalització del període de tenure-track. El penúltim any de contracte, la Comissió de Selecció inicial o una altra que el departament hagi fixat avaluarà aquest període. Si la

valoració és positiva, la UPF iniciarà el procediment perquè el candidat seleccionat pugui accedir a una plaça d'agregat. Si és negativa, el contracte finalitzarà a la data prevista.

Més informació al web institucional <https://www.upf.edu/web/personal/carrera-academica> i també <https://www.upf.edu/web/personal/ofertes-pdi>

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

PDI	• A través de la participació a la Comissió de Professorat del Departament pot fer aportacions i fer sentir la seva veu. • Pot formar part de la Comissió de Professorat de la UPF i fer-hi aportacions i fer sentir la seva veu. • Pot formar part de la Comissió de Selecció, on pot fer aportacions i fer sentir la seva veu.
Societat	Poden ser candidats i poden al·legar el que considerin durant el procés

7. Calendari del procés

Cada convocatòria es publica a la web del Departament/ UCA i es pot consultar a l'enllaç següent: <https://www.upf.edu/web/personal/processos-selectius-del-personal-de-suport-a-la-recerca>

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Intranet del PDI.
- El 2020 està previst tenir una aplicació per a la gestió d'aquest procés de selecció.
- Hominis (una vegada la persona està seleccionada).

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I4.3.1	Percentatge de professors tenure track que han passat a permanent	Cap del Servei del PDI	Veure catàleg d'indicadors
I4.3.2	Percentatge de candidats seleccionats sense vinculació prèvia a la UPF	Cap del Servei del PDI	Veure catàleg d'indicadors
I4.1.2	Percentatge PDI permanent	Cap del Servei del PDI	Veure catàleg d'indicadors

Explicació I4.3.1 La regulació del sistema tenure-track per a la captació i retenció de talent va ser aprovada per Consell de Govern de la UPF el 6 de juliol del 2016. Atès que els contractes són d'entre 5 i 7 anys i els primers contractes es van fer el 2017, encara no ha passat el temps suficient per a què algun dels professors tenure track hagin passat a una plaça de permanent.

Explicació I4.3.2 Aquest indicador es proposa en el marc del pla de millores i es podrà incorporar la informació quan s'implementi l'aplicació informàtica de gestió de les convocatòries de places Tenure Track, prevista pel 2020-2021.

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus(entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D4.3.1	A	Llistat necessitats PDI	Sortida	Arxiu del Servei de PDI
D4.3.2	B	Proposta de procés de selecció	Sortida	Intranet del PDI: https://www.upf.edu/intern/coprofessorat/
D4.3.3	C	Acta i Acords Comissió Professorat UPF	Sortida	Intranet del PDI: https://www.upf.edu/intern/coprofessorat/
D4.3.4	D	Publicació oferta de treball	Sortida	Intranet del PDI: https://www.upf.edu/web/personal/processos-selectius-del-personal-de-suport-a-la-recerca
D4.3.5	E	Documentació sol·licitada al candidat	Sortida	Intranet del PDI: https://www.upf.edu/web/personal/processos-selectius-del-personal-de-suport-a-la-recerca
D4.3.6	F	Acta Comissió de Selecció	Sortida	Expedient del procediment
D4.3.7	G	Proposta de contractació	Sortida	Intranet del PDI: https://www.upf.edu/intern/coprofessorat/
D4.3.8	H	Acords Comissió Professorat UPF	Sortida	Intranet del PDI: https://www.upf.edu/intranet/intern-universitat/comissio-professorat-acords
D4.3.9	I	Contracte de vinculació UPF signat	Sortida	Expedient de personal
D4.3.10	J	Avaluació Tenure Track	Sortida	Document previst, però no es disposa del mateix en aquests moments.

11. Vinculació amb altres processos

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster i doctorat** atès que la programació de nous títols requerirà disposar de nou professorat.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat.** Perquè l'extinció d'un títol pot tenir impacte sobre les previsions de captació de nou personal.
- **P4.1 Establir la política del PDI.** De l'establiment de les polítiques del PDI se'n deriven actuacions cap a la captació i selecció del PDI permanent, com és el cas del professorat tenure track.
- **P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats),** atès que si les necessitats en matèria de nous efectius de personal docent i investigador no es resolen per la via de la captació de caràcter permanent, cal seguidament cridar el procés de captació de PDI temporal.
- **P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI,** atès que el nou professorat haurà de ser format, bé sigui mitjançant el programa de formació inicial en docència universitària (que té per objectiu proporcionar formació bàsica en docència al professorat de la Universitat)

o qualsevol altre curs, taller i seminari per a l'actualització, la millora i la innovació en docència.

També amb els processos de centre relatius a l'**assignació del professorat a les assignatures i Gestionar la nova incorporació dels professors.**

12. Normativa

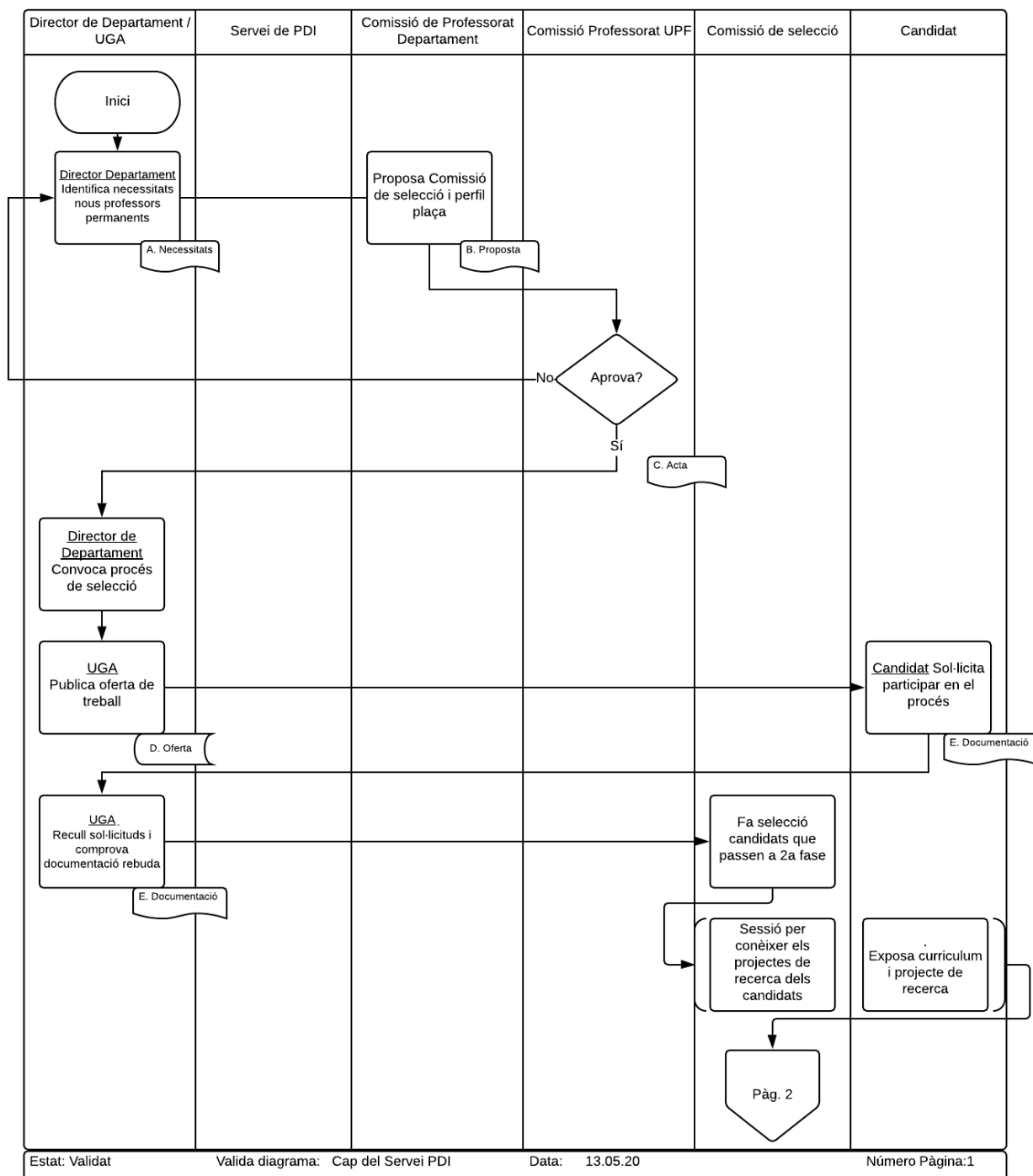
- [1r conveni col·lectiu per al personal docent i investigador de les universitats públiques catalanes \(DOGC núm. 4821, de 14 de febrer de 2007\).](#)
- [Llei 14/2011, d'1 de juny, de la Ciència, la Tecnologia i la Innovació](#)
- [Regulació del sistema tenure-track per a la captació i retenció de talent \(Acord del Consell de Govern de 6 de juliol del 2016\)](#)
- [Normatives de professorat de la UPF](#)

13. Revisions

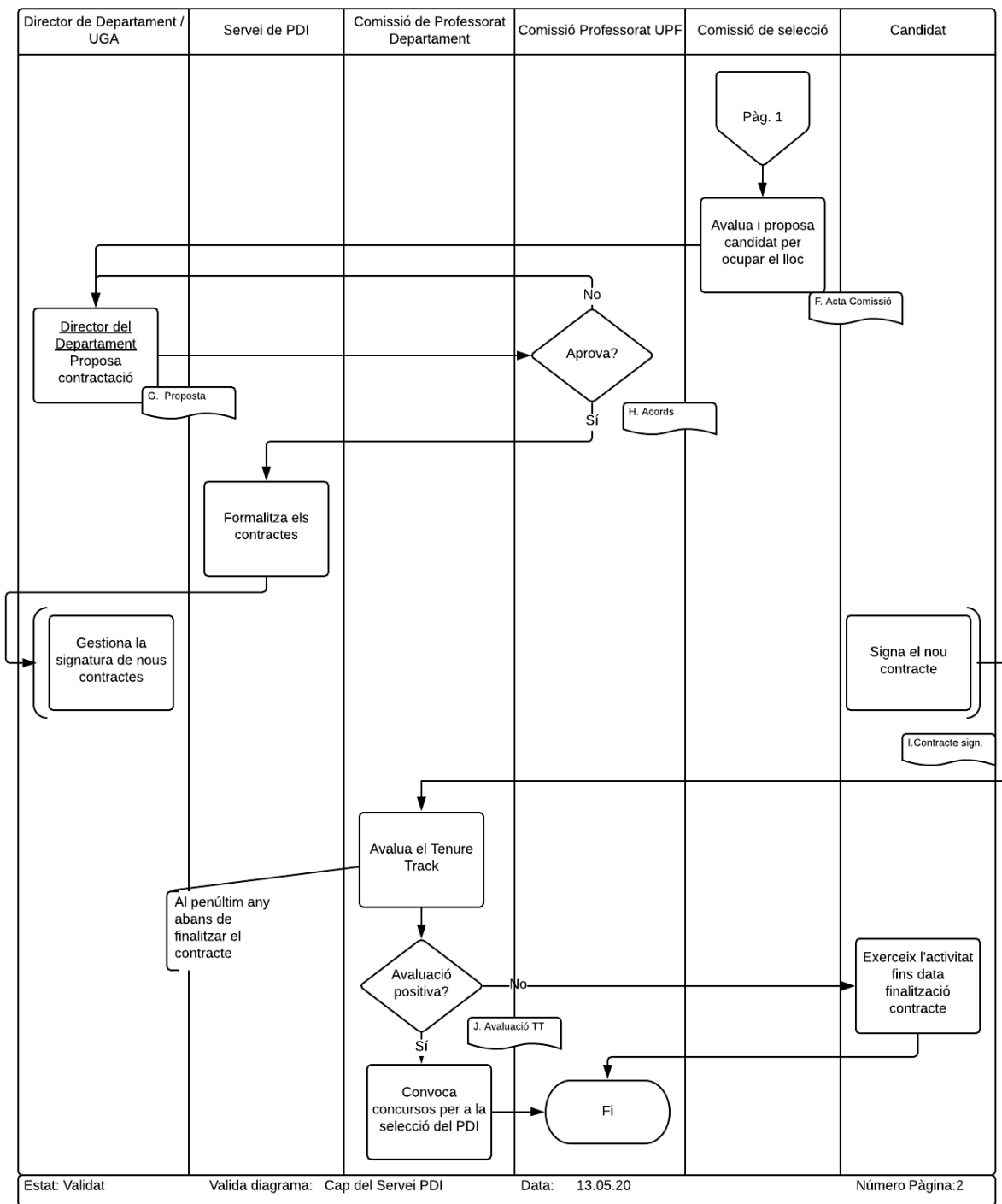
Versió	Data	Descripció
1	25/09/2014	Versió inicial
2	03/08/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració del SGIQ centres
3	13/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions
4	13/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.

14. Diagrama de flux

P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track)



P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track)



P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)

1. Nom del procés i codi: Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats) P4.4

2. Objectiu i abast

Seleccionar el PDI temporal amb criteris d'igualtat, mèrit, capacitat i transparència

3. Propietari / Responsable de gestió: Vicegerent de l'Àrea de Recursos Humans i Organització / Cap del Servei de PDI

4. Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport) Suport

5. Descripció

La LOU i la LUC estableixen que el personal acadèmic de les universitats públiques és integrat pel professorat dels cossos docents universitaris, pel professorat contractat i pels investigadors propis i vinculats, contractats d'acord amb la normativa vigent.

El professorat associat és contractat en règim de dedicació a temps parcial, amb caràcter temporal i en règim laboral, entre els especialistes de reconeguda competència que acreditin exercir llur activitat professional fora de la universitat, per a desenvolupar tasques docents a la universitat. Disposa de plena capacitat docent en l'àmbit de la seva competència.

El professorat lector és el professorat ajudant doctor (nomenclatura LOU) i és contractat a temps complet per la universitat amb l'objecte de desenvolupar tasques docents i de recerca en la fase inicial de la seva carrera acadèmica.

Els departaments detecten les necessitats de docència i ho traslladen a la Comissió de Professorat del propi departament, i en cas d'aprovació, s'eleva a la Comissió de Professorat UPF i es convoquen les places segons la regulació establerta.

Pel que fa a professorat associat es fan dues convocatòries anuals (abril/maig i setembre/octubre) de concurs de selecció, i en el cas dels professors lectors poden convocar-se en qualsevol moment de l'any.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

PDI	• A través de la participació a la Comissió de Professorat del Departament pot fer aportacions i fer sentir la seva veu. • Pot formar part de la Comissió de Professorat de la UPF pot fer aportacions i fer sentir la seva veu. • Pot formar part de la Comissió de Selecció pot fer aportacions i fer sentir la seva veu.
Societat	Poden ser candidats i poden al·legar el que considerin durant el procés

7. Calendari del procés

Depèn de cada convocatòria i es publica a <https://www.upf.edu/web/personal/ofertes-pdi>
La durada aproximada d'un procés selectiu és d'un mínim de tres mesos, comptant des del moment de publicació de la convocatòria en el DOGC.

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Intranet del PDI
- Ulisses
- Hominis
- Tramitador
- El 2020 està previst tenir una aplicació per a la gestió d'aquests processos de selecció.

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I4.4.1	Percentatge de PDI temporal	Cap del Servei del PDI	Veure catàleg d'indicadors
I4.1.5	Grau de satisfacció amb les perspectives de promoció	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus(entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D4.4.1	A	Acta nombre places i composició comissions selecció	Sortida	Intranet del PDI: https://www.upf.edu/web/personal/ofertes-pdi
D4.4.2	B	Proposta de places i condicions	Sortida	Intranet del PDI: https://www.upf.edu/intern/coproffessorat/
D4.4.3	C	Acta Acords Comissió Professorat UPF	Sortida	Intranet del PDI: https://www.upf.edu/intranet/intern-universitat/comissio-professorat-acords
D4.4.4	D	Resolució i Bases de la convocatòria de selecció	Sortida	Intranet del PDI: https://www.upf.edu/web/personal/ofertes-pdi
D4.4.5	E	Contracte signat	Sortida	Expedient Personal (tramitador o paper)

11. Vinculació amb altres processos

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster i doctorat** atès que la programació de nous títols requerirà disposar de nou professorat.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat.** La desprogramació dels títols impactarà en les previsions quant a contractació de nou PDI temporal.

- **P4.1 Establir la política del PDI.** De l'establiment de les polítiques del PDI se'n deriven actuacions cap a la captació i selecció del PDI temporal.
- **P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track),** atès que si les necessitats en matèria de nous efectius de personal docent i investigador no es resolten per la via de la captació de caràcter permanent, cal seguidament cridar el procés de captació de PDI temporal.
- **P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI,** atès que el nou professorat haurà de ser format, bé sigui mitjançant el programa de formació inicial en docència universitària (que té per objectiu proporcionar formació bàsica en docència al professorat de la Universitat) o qualsevol altre curs, taller i seminari per a l'actualització, la millora i la innovació en docència.

També amb els processos de centre relatius a l'**assignació del professorat a les assignatures i Gestionar la nova incorporació dels professors.**

12. Normativa

- [Llei Orgànica 6/2001 d'Universitats \(LOU\).](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya \(LUC\).](#)
- [Estatuts de la UPF](#)
- [Normatives de professorat de la UPF](#)
- [Llei 21/1987, de 26 de novembre, d'Incompatibilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat.](#)
- [1r conveni col·lectiu per al personal docent i investigador de les universitats públiques catalanes \(DOGC núm. 4821, de 14 de febrer de 2007\).](#)

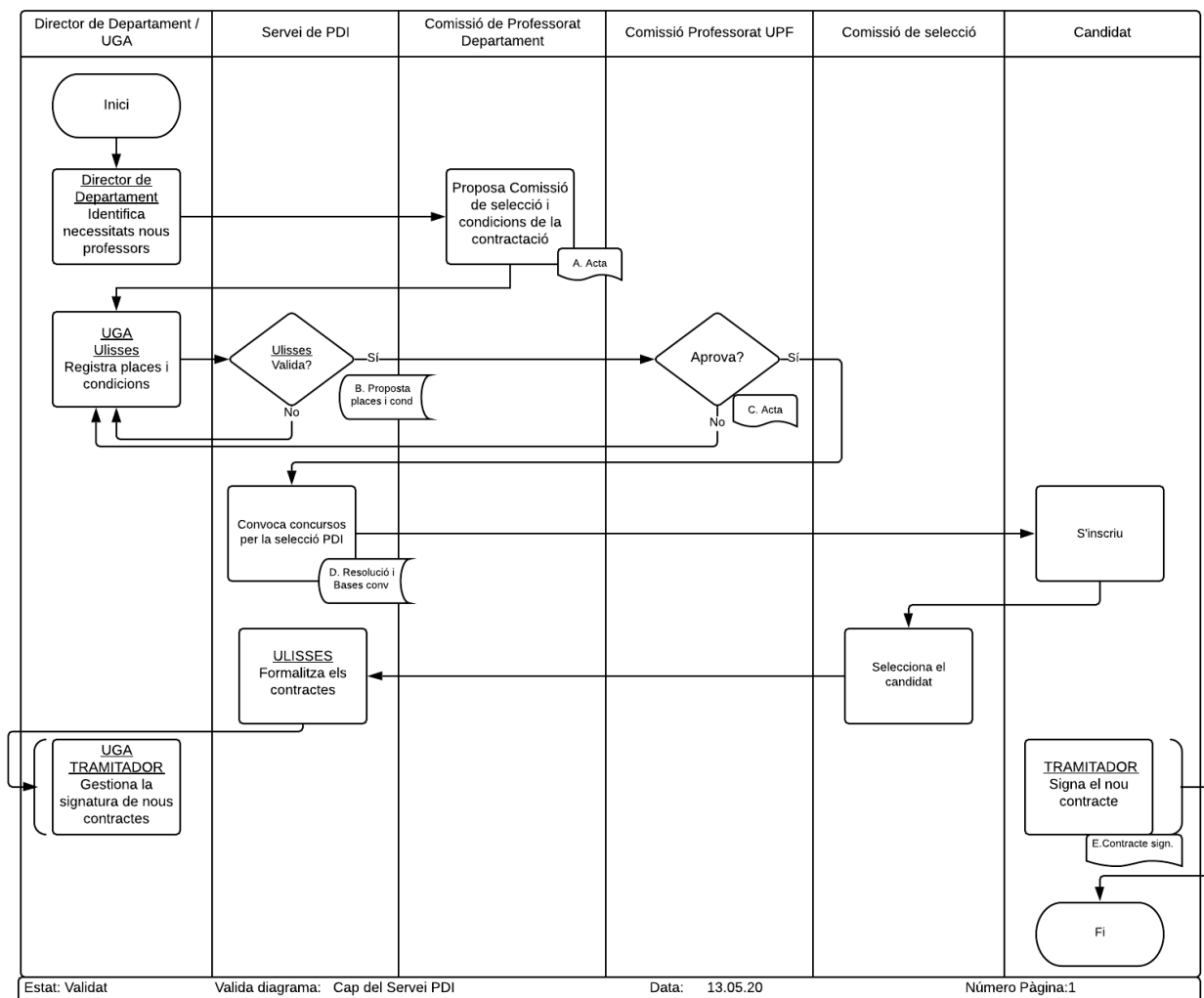
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	25/09/2014	Versió inicial
2	01/08/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració del SGIQ centres
3	13/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa.
		Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions
4	13/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.

14. Diagrama de flux



P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)



Estat: Validat

Valida diagrama: Cap del Servei PDI

Data: 13.05.20

Número Pàgina:1

P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés de personal funcionari i laboral-

1. Nom del procés i codi: Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés de personal funcionari i laboral- P4.5

2. Objectiu i abast

Captar i seleccionar els millors candidats que responen al perfil competencial de les escales de funcionaris i dels llocs de treball de personal laboral de la nostra universitat.

3. Propietari / Responsable de la gestió: Vicegerent de l'Àrea de Recursos Humans i Organització / Cap del Servei del PAS

4. Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport) Suport

5. Descripció

El procés conté i relaciona els processos operatius que es despleguen per dur a terme l'objectiu. El càlcul de l'oferta d'ocupació pública (OOP) depèn de la Llei de Pressupostos i condiciona l'oferta d'ocupació de la nostra universitat. A partir del que estableix aquesta llei, es calculen les ofertes d'ocupació pública segons la taxa de reposició i la taxa addicional d'estabilització, si s'escau. L'OOP es publica al DOGC, i a partir d'aquesta data la universitat disposa de tres anys per convocar les places.

Els processos selectius per a l'accés són molt diferents si es tracta de PAS funcionari o de PAS laboral. En el cas del PAS funcionari, el rector convoca processos de concurs-oposició; en el cas del PAS laboral, el gerent convoca el procés selectiu de nou ingrés corresponent. En funció de si aquestes darreres places són d'estabilització o de reposició, prèviament cal convocar concursos de trasllat i promoció interna de PAS laboral.

En qualsevol cas, ambdós processos tenen com a referència el sistema de gestió per competències que concreta un perfil competencial per a cada grup professional. El perfil conté les competències clau i el nivell de desenvolupament requerit per aquestes.

Els processos selectius els duen a terme un tribunal de 5 persones nomenats tal i com determina la normativa, la qual és diferent en el cas del personal funcionari (Reglament per a l'ingrés, provisió, promoció i mobilitat del PAS funcionari) que en el cas del personal laboral (VI Conveni col·lectiu del personal d'administració i serveis laboral de les universitats públiques catalanes).

Els tribunals avaluen als aspirants en cada una de les convocatòries i proposen al rector o al gerent el seu nomenament o contractació, segons el cas.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

PAS	Formen part dels tribunals de selecció, i com a membres d'aquests poden fer aportacions i fer sentir la seva veu durant les sessions que se celebrin.
Societat (Candidats)	Com a participants dels processos selectius poden presentar recursos i al·legacions al llarg d'aquests processos.

7. Calendari del procés

Variable en funció de les convocatòries. Es pot consultar a:

<https://www.upf.edu/web/personal/ofertes-pas>

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

Hominis, PAE, [Convocatòries per al PAS](#)

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I4.2.1	Percentatge de PAS permanent (funcionaris)	Cap del SPAS	Veure catàleg d'indicadors
I4.2.2	Percentatge de PAS permanent (laborals)	Cap del SPAS	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus(entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D4.5.1	A	Taxa de Reposició i taxa d'estabilització	Entrada	Arxiu Vicegerència ARHiO: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0AMJKEOQtg_Q1Uk9PVA
D4.2.1	B	Plans d'acció/ projectes adreçats al PAS	Entrada	Arxiu Vicegerència ARHiO: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0AMJKEOQtg_Q1Uk9PVA
D4.5.2	C	Oferta d'ocupació pública de personal d'administració i serveis de la Universitat Pompeu Fabra	Sortida	https://www.upf.edu/web/personal/informacio-convocatories-anteriors Existeix un enllaç a cada oferta d'ocupació pública (Resolució 11.06.19 https://www.upf.edu/documents/136067308/227046939/taxa2019.pdf/cdfe85fe-079c-72e7-c934-0ba7124b1b9b)
D4.5.3	D	Convocatòries del PAS	Sortida	https://www.upf.edu/web/personal/ofertes-pas Existeix un enllaç a cada convocatòria. <i>Abans del 2018:</i> Arxiu físic del Servei de PAS
D4.5.4	E	Expedient convocatòria	Sortida	Arxiu Secció de Selecció. Per a cada procés selectiu, existeix un expedient amb la informació i la documentació que componen la mateixa

11. Vinculació amb altres processos

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, en el sentit que caldrà disposar de nous efectius de PAS, o redistribuir els existents, per donar suport a la gestió de les noves titulacions.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**. Les previsions quant a contractació de nous efectius de PAS es poden veure minvades si es preveu extingir titulacions.
- **P4.2 Establir la política del PAS**. Quan s'estableix la política del PAS es concreten les accions que es duren a terme per a la captació i selecció del PAS.
- **P4.9 Programar i avaluar la formació del PAS**, atès que els nous efectius de personal hauran de formar-se per a millorar l'encaix amb el perfil competencial del lloc de treball al que s'ha accedit.

12. Normativa

- [Llei Orgànica 6/2001 d'Universitats \(LOU\)](#).
- [Llei Orgànica 4/2007 per la qual es modifica la Llei Orgànica 6/2001 d'Universitats \(LOMLOU\)](#).
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya \(LUC\)](#).
- Llei de Pressupostos de l'Estat ([2018](#))
- [Estatut del treballador](#).
- [Estatuto básico del Empleo Público, llei 7/2007, de 12 d'abril \(EBEP\)](#).
- [Estatuts de la UPF](#)
- [Normativa interna del PAS](#)
- [Decret legislatiu 1/1997](#).
- [Conveni col·lectiu del personal d'administració i serveis laboral de la Universitat de Barcelona, la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universitat Politècnica de Catalunya, la Universitat Pompeu Fabra, la Universitat de Girona, la Universitat de Lleida i la Universitat Rovira i Virgili \(codi de conveni núm. 79002770012008\)](#)

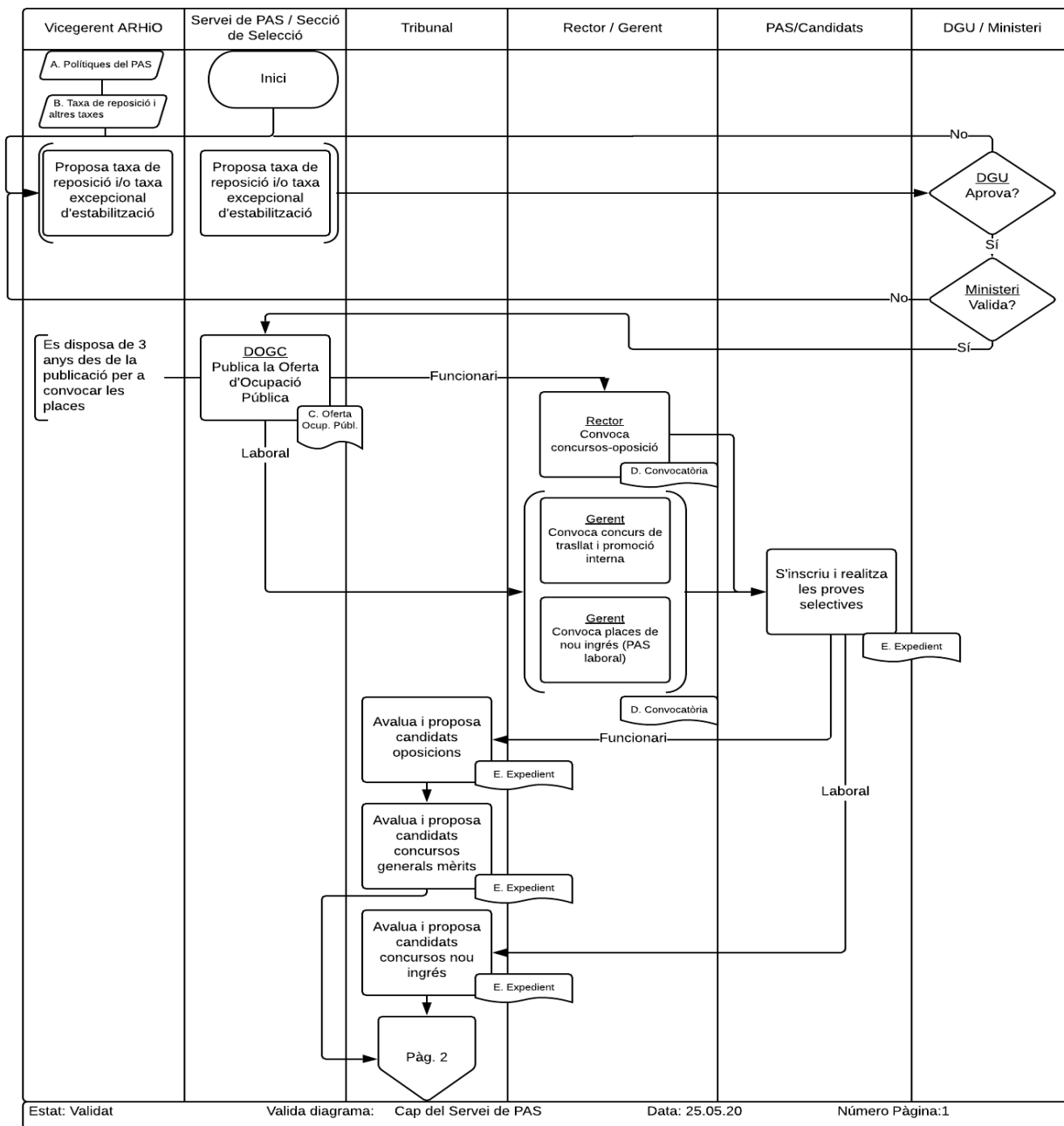
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	15/09/2014	Versió inicial
2	20/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		Simplificació del diagrama posant èmfasi en la presa de decisions
3	20/05/2020	S'han revisat els indicadors del procés atenent els requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar

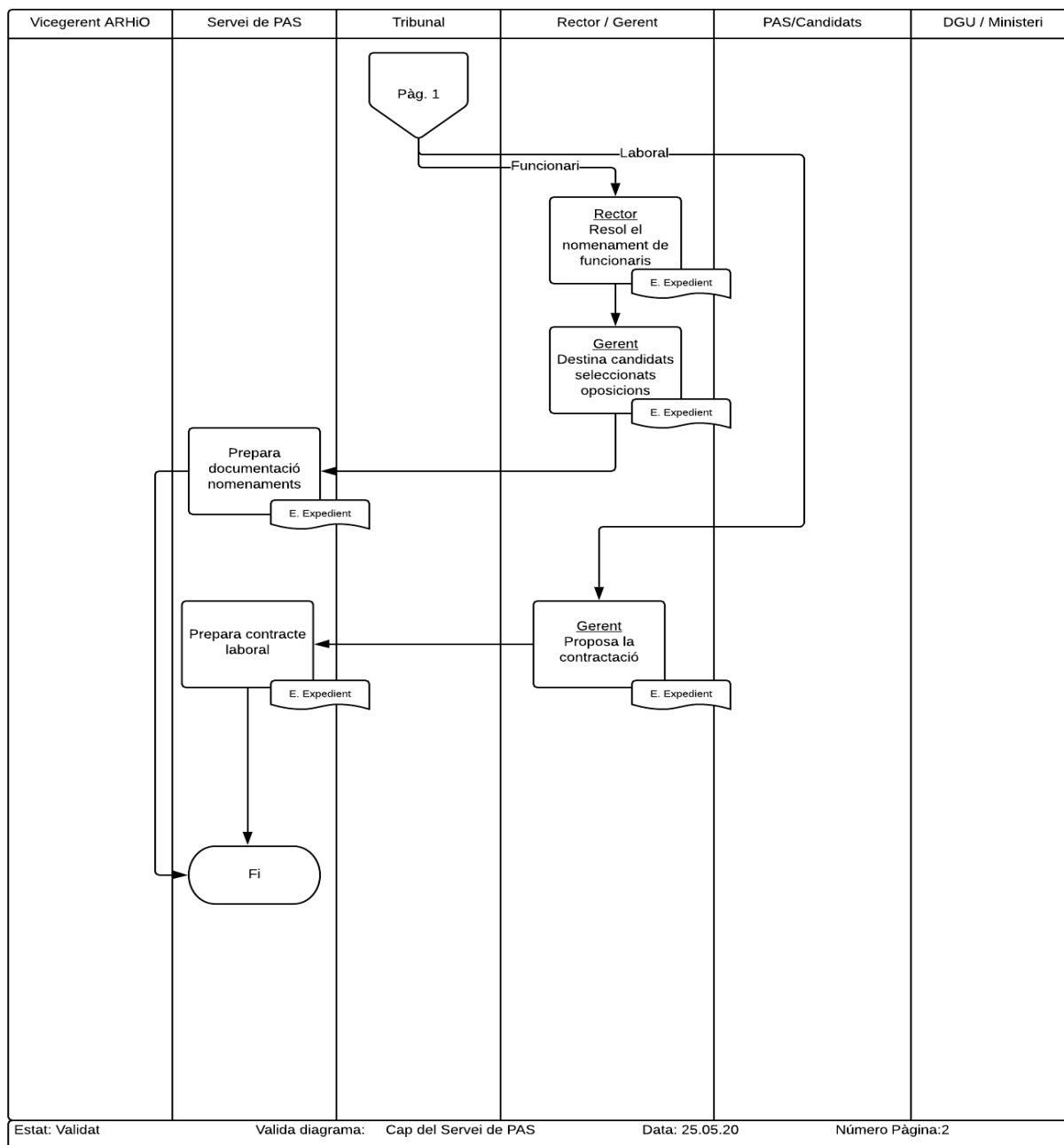
14. Diagrama de flux



P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés del personal funcionari i laboral-



P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés del personal funcionari i laboral-



P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI

1. **Nom del procés i codi:** Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI, P4.6
2. **Objectiu i abast.** Definir un model d'avaluació de l'activitat docent del PDI i actualitzar-lo, entès com a mecanisme que ha de contribuir a l'anàlisi i el control de l'activitat i la qualitat docents, atès que un dels objectius estratègics de la Universitat és oferir una docència de màxima qualitat.
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicerector adjunt al rector i per al projecte d'universitats europees (Eutopia) / Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ)
4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Suport
5. **Descripció**

La revisió i actualització del Manuals d'avaluació docent de la UPF succeeix fruit de dos processos de reflexió diferenciats en el temps:

- a. En primer lloc, les universitats han de presentar anualment un informe d'aplicació del model d'avaluació docent que tinguin aprovat, que acompanyarà la tramesa dels informes d'avaluació individuals per a la seva certificació, relatius a les convocatòries de mèrits addicionals docents (veure procediment P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI). Aquest informe sobre l'aplicació del Manual o de seguiment permetrà documentar els canvis, les millores, els ajustos, etc. que s'hagin incorporat al model.
- b. Altrament, en el procés de certificació dels manuals d'avaluació docent que realitza AQU cada 5 anys. Aquest procés consta d'una fase interna i una externa.
 - i. Dins la fase interna la Universitat haurà de trametre a AQU un informe sobre l'aplicació del Manual que ha de permetre documentar els canvis, les millores, els ajustos, etc. que s'hagin incorporat al model. L'autoinforme ha de contenir una reflexió sobre: a) La informació referida a la incorporació, si és el cas, de les condicions i les recomanacions recollides en els informes de certificació anteriors i dels eventuais ajustos. b) Les dades de resultats i la seva valoració de tot el període d'aplicació anterior. c) La valoració dels mecanismes per assegurar la transparència del procés d'avaluació i per garantir-ne la difusió. d) La valoració de l'aplicació dels criteris i del procés d'avaluació. e) La valoració de la satisfacció dels agents i dels seus resultats. f) Les propostes de millora.
 - ii. En la fase externa es durà a terme una visita in situ a la Universitat, durant la qual caldrà aportar evidències documentals (expedients individuals) que permetin acreditar que l'avaluació docent es realitza d'acord amb allò que estableix el Manual. En aquesta fase el Comitè d'Avaluació Extern (CAE) que realitza la visita elaborarà un informe d'acreditació que trametrà a la Comissió Específica per a la Valoració dels Mèrits i Activitats Individuals (CEMAI) perquè el notifiqui a la Universitat, la qual pot presentar al·legacions respecte aquells defectes que s'hagin produït durant el procés o en la documentació. Finalment, el CAE elaborarà l'informe d'acreditació que trametrà a la CEMAI perquè el notifiqui a la Universitat.

Com a agents que intervenen en el procés *Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI* també s'identifica la Comissió de Qualitat de la UPF, la participació de la qual s'ajusta al que estableix la seva norma de creació (Resolució del rector de 30 de març

del 2009) en el sentit que li pertoca garantir l'adequació, l'ordenació i la qualitat dels processos i de les metodologies de planificació, avaluació i acreditació de la Universitat, així com coordinar les diferents estratègies en aquest àmbit. I a aquest efecte aprova el Manual d'avaluació docent amb caràcter previ a què sigui elevat al Consell de Govern (havent rebut per a fer-ho l'informe favorable del Servei d'Assessoria Jurídica), alhora que analitza el seu contingut, identifica millores i proposa canvis, si escau. Respecte aquesta darrera funció, el/la vicerector/a competent, la Comissió d'Avaluació Docent (CAD) -al llarg del procés d'avaluació individual de l'activitat docent del professorat- així com els/les degans/es i directors/es també poden fer arribar a la unitat gestora des del punt de vista administratiu, la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat, el seu parer en relació amb el contingut i idoneïtat del Manual d'Avaluació Docent. La UPEQ recollirà les diferents propostes i les elevarà a aprovació de la Comissió de Qualitat.

6. Participació dels grups d'interès (taula grups d'interès i participació)

Grup d'interès	Participació
Estudiants	- Els estudiants de grau i màster responen les enquestes de satisfacció AVALDO, un dels instruments amb què es duu a terme l'avaluació dels docents, d'acord amb el disposat en el Manual d'avaluació docent del professorat de la UPF - Com a participants de la Comissió de Qualitat i de la Comissió d'Avaluació Docent (CAD) poden fer arribar el seu parer respecte les propostes i canvis que incorporaran els formularis d'enquestes.
PAS	Com a participants de la Comissió de Qualitat i de la Comissió d'Avaluació Docent (CAD) poden fer arribar el seu parer respecte les propostes i canvis que incorporaran els formularis d'enquestes.
PDI	- Com a participants de la Comissió de Qualitat i de la Comissió d'Avaluació Docent (CAD) poden fer arribar el seu parer respecte les propostes i canvis que incorporaran els formularis d'enquestes. - També els càrrecs acadèmics (degans i directors) i el/la vicerector/a competent en matèria de Docència opinen en relació amb el contingut i idoneïtat del Manual d'Avaluació Docent, identifiquen millores i proposen canvis. - Així mateix, el professorat participant en les convocatòries d'avaluació de l'activitat docent són enquestats respecte el seu grau de satisfacció en relació amb el model d'avaluació docent.

7. Calendari del procés

- Juliol, enviament a AQU de l'informe d'aplicació del model d'avaluació docent que acompanyarà la tramesa dels informes d'avaluació individuals.
- Cada 5 anys AQU certificarà el Manual d'avaluació docent segons resolució aprovada a l'efecte.

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Arxiu d'equip
- AVALDO
- DRIVE
- Web

9. Indicadors

Codi	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I4.6.1	Percentatge de PDI que demana trams respecte el total que ho pot fer	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

Codi	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I4.6.2	Grau de satisfacció del PDI respecte el model d'avaluació	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D4.6.1	A	Informe de certificació del Manual. Recomanacions contingudes en aquest.	Entrada i sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL Web d'AQU: http://www.aqu.cat/professorat/merits_docencia/mad.html
D4.7.22	B	Resultats satisfacció PDI amb el Model d'avaluació docent	Entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL
D4.6.2	C	Millores proposades per càrrecs acadèmics / òrgans govern / millores UPEQ	Entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL
D4.6.3	D	Proposta de nou Manual	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL
D4.6.4	E	Acta de la Comissió de Qualitat (CQ), d'aprovació de la proposta de nou Manual d'avaluació docent	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL
D4.6.5	F	Acta del Consell de Govern, d'aprovació del Manual d'avaluació docent	Sortida	Web de la UPF: https://www.upf.edu/web/universitat/consell-de-govern
D4.6.6	G	Manual d'avaluació docent aprovat pel Consell de Govern	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL Web de la UPF: https://seuelectronica.upf.edu/normativa-upf
D4.6.7	H	Informe anual emès per la UPEQ, d'aplicació del model d'avaluació docent, que acompanya la tramesa dels informes d'avaluació individuals per a la seva certificació	Entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL
D4.6.8	I	Sol·licitud de renovació de l'acreditació	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL
D4.6.9	J	Autoinforme d'avaluació per a	Sortida	Arxiu d'equip:

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
		l'acreditació del Manual d'avaluació docent		P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL
D4.6.10	K	Informe provisional extern d'avaluació del CAE	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL

11. Vinculació amb altres processos

- **P1.1 Definir el pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.** Atès que un dels objectius estratègics de la Universitat és oferir una docència de màxima qualitat, i l'aprovació del Manual d'avaluació docent ha de contribuir a l'anàlisi i el control de l'activitat i la qualitat docents.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** Atès que els resultats de l'enquesta d'avaluació docent que responen els estudiants (AVALDO) són un instrument imprescindible per a realitzar l'avaluació de l'activitat del professorat, i així s'estableix en el Manual d'avaluació de l'activitat docent del PDI.
- **P4.1 Establir la política del PDI,** el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI ha d'estar alineat amb la política establerta a instàncies directives pel que fa a aquest col·lectiu.
- **P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI.** Atès el Manual d'avaluació docent s'erigeix com la norma que regula el procés d'avaluació i reconeixement de l'activitat docent del PDI. A més, dins el procés P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI, en el moment en què la Universitat tramet els informes d'avaluació individuals a AQU també cal que els acompanyi d'un informe sobre l'aplicació del model d'avaluació docent aprovat, i això contribueix a l'actualització i la revisió del seu contingut.
- **P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI.** El Manual d'avaluació docent del professorat que s'erigeix com a norma que regula el procés d'avaluació i reconeixement de l'activitat docent del PDI. En l'articulat del Manual pot establir-se la necessitat o idoneïtat que el PDI que presenti mancances quant a la qualitat de la seva acció docent, sigui redirigit cap al CLIK a l'efecte de millorar les seves competències en aquesta matèria.

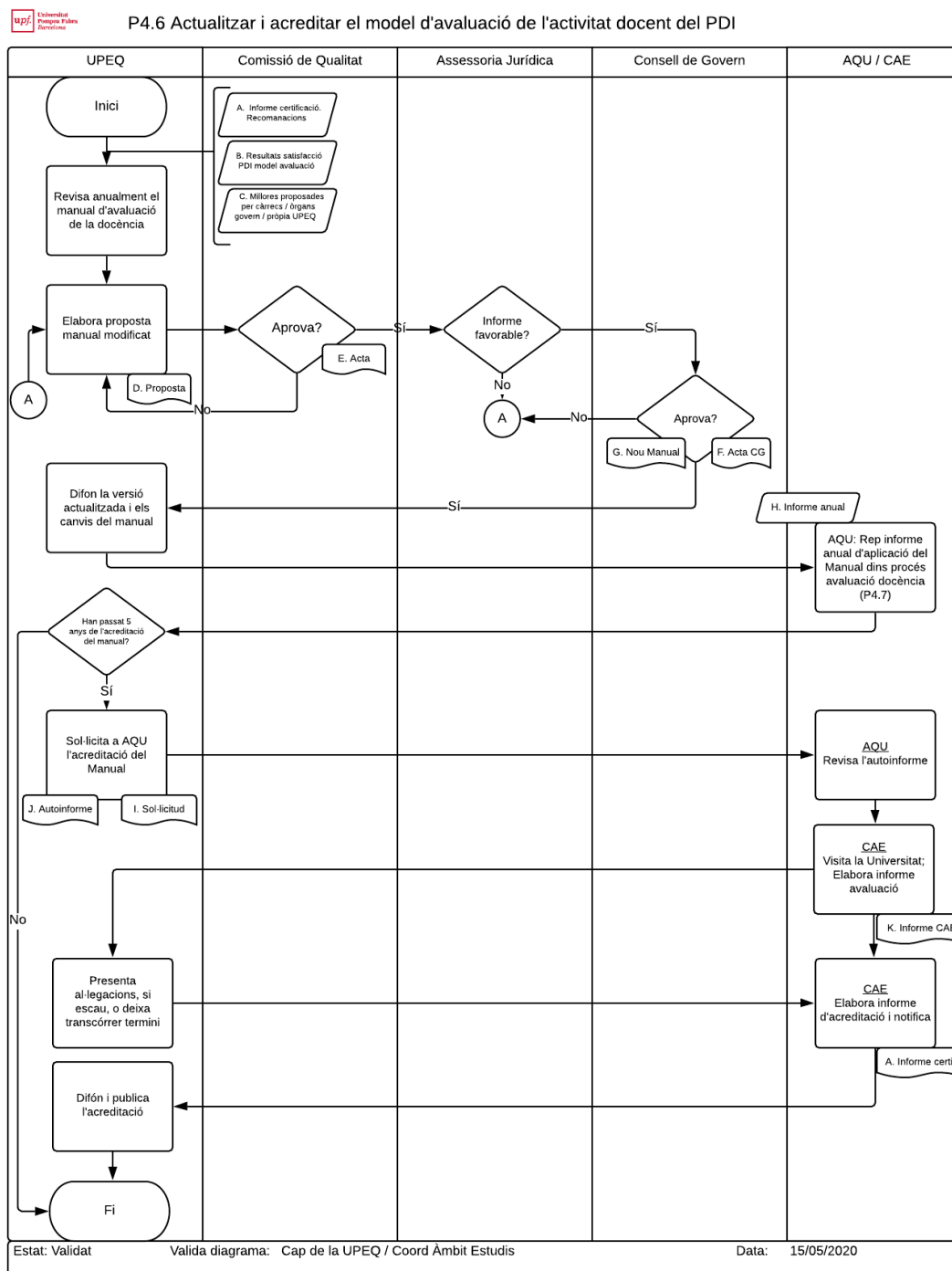
12. Normativa

- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya \(LUC\)](#)
- [Decret 405/2006, de 24 d'octubre, pel qual s'estableixen les retribucions addicionals del personal docent i investigador funcionari i contractat de les universitats públiques de Catalunya](#)
- [RESOLUCIÓ EMC/1828/2019, d'1 de juliol](#), per la qual es dona publicitat al procediment per a la renovació de l'acreditació dels manuals d'avaluació docent de les universitats públiques catalanes.
- [Guia per a l'acreditació del procés d'avaluació docent contingut en els manuals d'avaluació docent. Fase d'avaluació interna](#) (1a edició, 2008)
- [Guia per a l'acreditació del procés d'avaluació docent contingut en els manuals d'avaluació docent. Fase d'avaluació externa](#) (2a edició, 2014)

13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	11/04/2017	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	04/2019	Incorporació de les recomanacions fetes pel CAE durant procés de certificació del Manual
4	11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa.
		Simplificació del diagrama posant èmfasi en la presa de decisions
5	15/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent els requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar

14. Diagrama de flux



P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI

1. **Nom del procés i codi:** Gestionar l'avaluació docent del PDI, P4.7
2. **Objectiu i abast:** Avaluar l'activitat docent del PDI, gratificar i establir un pla de millora, si escau.
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicerector per a projectes d'innovació / Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ)
4. **Tipus de procés:** Suport
5. **Descripció**

El procés d'avaluació és voluntari per al professorat. Tot i això, la participació en el procés d'avaluació de l'activitat docent incideix amb eficàcia en la millora de la docència, atès que permet detectar necessitats de formació del professorat universitari i endegar plans de formació, integrats tant per cursos com per assessorament individualitzat.

A més, la participació en el procés d'avaluació de la docència impartida es pot produir a l'efecte obtenir la concessió del complement autonòmic addicional per mèrits de docència; o bé per tal d'optar a la certificació o avaluació de l'activitat docent del professorat que emet l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU), d'acord amb la Resolució UNI/3130/2005, de 28 d'octubre. En aquest darrer supòsit, pot sol·licitar participar en el procés d'avaluació tot el personal docent i investigador (PDI) de la UPF, tant funcionari com contractat, sempre que desenvolupi com a mínim la docència estipulada a la normativa de dedicació del professorat aprovada pel Consell de Govern de la UPF. En el cas que es vulgui optar a la concessió del tram autonòmic, caldrà complir amb els requisits de participació establerts en l'art. 2.9 i següents del [Manual d'avaluació docent del professorat de la UPF \(aprovat per acord del Consell de Govern de 9 d'octubre del 2019\)](#).

Els tres instruments imprescindibles de l'avaluació docent són: a) L'informe d'autoavaluació del professor sol·licitant de l'avaluació, b) Els informes dels responsables acadèmics (degans i directors de departament), c) Les enquestes de satisfacció dels estudiants i els resultats acadèmics.

Quant a les dimensions d'avaluació, es tenen en compte les següents: 1. Planificació docent. 2. Desenvolupament docent i professional. 3. Resultats de l'activitat docent (acadèmics i enquestes de satisfacció).

Finalment, els agents que intervenen en l'avaluació són:

- La Comissió d'Avaluació Docent (CAD), delegada de la Comissió d'Ensenyament que s'encarrega d'avaluar l'activitat docent del professorat que ho sol·liciti. Correspon a aquesta Comissió emetre el judici avaluador final sobre cadascuna de les sol·licituds.
- Els responsables acadèmics, que validen els continguts aportats pel professor en el seu informe d'autoavaluació i emeten una valoració en relació amb l'activitat docent del professor en l'àmbit dels estudis, valorant aspectes com la planificació docent, la coordinació amb altres professors, l'atenció als estudiants i els resultats en les enquestes de satisfacció, entre d'altres.

- El Servei de Personal Docent i Investigador (SPDI). Té a la seva disposició la informació sobre els docents que són susceptibles de ser avaluats. També el servei posseïdor de les hores de docència impartides i activitats complementàries.
- La Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ). És la unitat instructora a qui li competeix informar el professor sol·licitant sobre les característiques del procés i sobre l'elaboració de l'informe d'autoavaluació, així com sobre els resultats de l'AVALDO (les enquestes de satisfacció amb la docència rebuda que fan els estudiants) i els resultats acadèmics (taxa de rendiment i taxa d'èxit) de les assignatures en les quals han impartit docència. També li competeix fer una revisió formal dels informes d'autoavaluació dels professors; enviar-los als responsables acadèmics perquè en facin la seva valoració i, si escau, sol·licitar valoracions a altres agents implicats. Al seu torn, la UPEQ trameta a l'AQU Catalunya els informes d'avaluació de l'activitat docent del personal docent i investigador, d'acord amb el model d'informe que estableixi l'AQU Catalunya. La UPEQ també gestiona i coordina la secretaria de la Comissió d'Avaluació Docent (CAD) i de la Comissió d'Ensenyament.
- El Centre per a la Innovació en Aprenentatge i Coneixement (CLIK), que dirigeix i executa els processos d'avaluació pedagògica especial i assessora els responsables acadèmics en tots els aspectes de contingut pedagògic relacionats amb la qualitat de la docència dels sol·licitants i amb les activitats de millora i innovació docent. Així mateix, dirigeix i executa els programes d'acompanyament i suport a la millora del professorat avaluat negativament. També certifica la participació en els programes de desenvolupament professional.

6. Participació dels grups d'interès (taula grups d'interès i participació)

Grup d'interès	Participació
Estudiant	• Pot expressar la seva opinió sobre el model d'avaluació docent en el moment en què el Manual s'aprova pel Consell de Govern • Dins la Comissió d'Avaluació Docent també poden aportar els seus suggeriments en relació amb el model d'avaluació, l'avaluació pròpiament dita i els resultats finals.
PAS	• Pot expressar la seva opinió sobre el model d'avaluació docent en el moment en què el Manual s'aprova pel Consell de Govern. • Dins la Comissió d'Avaluació Docent també poden aportar els seus suggeriments en relació amb el model d'avaluació, l'avaluació pròpiament dita i els resultats finals.
PDI	• Pot expressar la seva opinió sobre el model d'avaluació docent en el moment en què el Manual s'aprova pel Consell de Govern. • Dins la Comissió d'Avaluació Docent també poden aportar els seus suggeriments en relació amb el model d'avaluació, l'avaluació pròpiament dita i els resultats finals. • El PDI participant en el procés també pot al·legar el que consideri respecte els resultats de la seva pròpia avaluació.

7. Calendari del procés. De 31 de desembre a 31 de juliol.

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- PAE
- AVALDO
- Datawarehouse
- Arxiu d'equip (P:)
- Web

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I4.6.1	Percentatge de PDI que demana trams respecte el total que ho pot fer	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I4.7.1	Percentatge de trams de docència obtinguts per part del PDI	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

L'any dels indicadors fa referència a l'any a partir del qual té efectes econòmics el tram, ja que la valoració del tram es fa durant el curs següent.

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D4.7.1	A	Resolució anual de l'AQU publicada al DOGC	Sortida	DOGC Web: https://www.upf.edu/web/upeq
D4.7.2	B	Calendari i terminis que regulen la convocatòria aprovats per la CAD	Sortida	Web: https://www.upf.edu/web/upeq
D4.7.3	C	Resolució del rector per la qual s'obre la convocatòria més bases que regulen el procés	Sortida	Web: https://www.upf.edu/web/upeq
D4.7.4	D	Sol·licitud de participació en la convocatòria	Sortida	PAE Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.7.5	E	Llista provisional d'admesos i exclosos	Sortida	Web: https://www.upf.edu/web/upeq
D4.7.6	F	Esmenes a la sol·licitud de participació	Sortida	PAE Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.7.7	G	Llista definitiva d'admesos i exclosos	Sortida	Web: https://www.upf.edu/web/upeq
D4.7.8	H	Instruccions per fer autoinforme	Sortida	Web: https://www.upf.edu/web/upeq
D2.6.8	I	Resultats d'AVALDO individualitzats per cada professor	Sortida	AVALDO Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
				a_UPF
D4.7.9	I	Resultats acadèmics (taxa de rendiment i taxa d'èxit) individualitzats per cada professor	Sortida	AVALDO Datawarehouse Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.7.10	J	Autoinforme emplenat pel professor	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.7.11	K	Informe d'avaluació del degà/director	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.7.12	L	Informe del CLIK previ a l'avaluació de la CAD	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.7.13	M	Acta amb els resultats de l'avaluació de la CAD	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.7.14	N	Pla de Millora individualitzat per a cada PDI, elaborat pel CLIK	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.7.15	O	Notificació resultats provisionals	Sortida	PAE Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.7.17	P	Al·legacions	Sortida	PAE Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.7.18	Q	Acta de la CAD amb la resolució de les al·legacions i resultats definitius	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.7.19	R	Notificació resolució d'al·legacions i resultats definitius	Sortida	PAE Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.7.20	S	Carta de felicitació del rector si el resultat és excel·lent	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF

Codi SGIQ	Codi diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D4.7.21	T	Comunicació resultats de la valoració	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.6.7	U	Informe anual sobre l'aplicació del Manual d'avaluació docent	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.7.22	V	Resultats enquesta satisfacció del PDI amb el model d'avaluació docent	Sortida	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF

11. Vinculació amb altres processos

- **P1.1 Definir el pla estratègic de la UPF i fer-ne el seguiment.** Atès que de l'aprovació dels objectius estratègics de qualitat se'n deriva el Manual d'avaluació docent del professorat que s'erigeix com a norma que regula el procés d'avaluació i reconeixement de l'activitat docent del PDI.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** Atès que els resultats de l'enquesta d'avaluació docent que responen els estudiants (AVALDO) formen part de la dimensió 3. Resultats de l'activitat docent i són un instrument imprescindible per a realitzar l'avaluació de l'activitat del professorat.
- **P4.1 Establir la política del PDI.** Les polítiques del PDI senten les bases de l'avaluació docent del PDI i d'aquesta avaluació docent també se'n desprèn informació que serveix per a l'establiment de les polítiques.
- **P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI.** El Manual d'avaluació docent del professorat que s'erigeix com a norma que regula el procés d'avaluació i reconeixement de l'activitat docent del PDI. A més, en el moment en què la Universitat tramet dels informes d'avaluació individuals a AQU també cal que els acompanyi d'un informe sobre l'aplicació del model d'avaluació docent que tinguin aprovada. Aquest informe sobre l'aplicació del Manual o de seguiment permetrà documentar els canvis, les millores, els ajustos, etc. que s'hagin incorporat al model.
- **P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI.** Atès que el professorat avaluat negativament o sobre el que la Comissió d'Avaluació Docent detecti necessitats de millora seran objecte d'un Pla de Millora individualitzat, elaborat per part del CLIK, que alhora esdevé un document d'entrada en el procés P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI.

12. Normativa

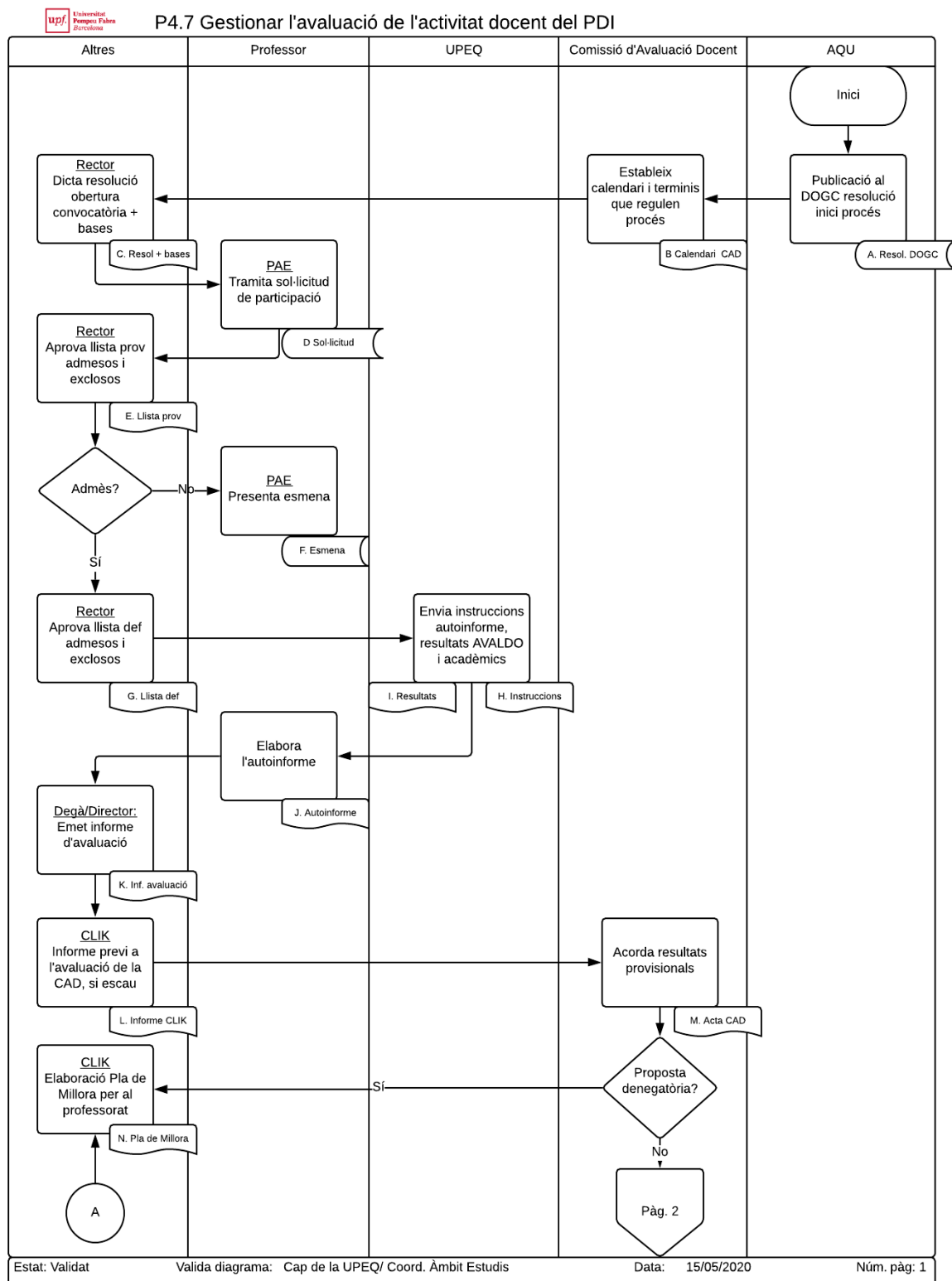
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya \(LUC\).](#)
- [Decret 405/2006, de 24 d'octubre, estableix les retribucions addicionals del personal docent i investigador funcionari i contractat de les universitats públiques de Catalunya.](#)
- [RESOLUCIÓ UNI/3130/2005, de 28 d'octubre, per la qual es dona publicitat a l'Acord relatiu al procediment per a l'emissió de les certificacions o avaluacions de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya relatives a l'activitat docent del personal docent i investigador, funcionari i contractat, de les universitats públiques de Catalunya.](#)
- [Manual d'avaluació docent del professorat de la UPF \(aprovat per acord del Consell de Govern de 9 d'octubre del 2019\).](#)

- Resolució anual de l'AQU per la qual es dóna publicitat al procediment i la certificació de la valoració dels mèrits individuals docents i de gestió del personal docent i investigador funcionari i contractat de les universitats públiques catalanes.

13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	16/09/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	11/04/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració SGIQ centres
4	04/2019	Incorporació de les recomanacions fetes pel CAE durant procés de certificació del Manual d'avaluació docent
5	24/10/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		Nova diagramació per aprovació nou Manual d'avaluació docent que incorpora canvis en la tramitació des del punt de vista administratiu
6	15/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent els requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar

14. Diagrama de flux



P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI

1. Nom del procés i codi: Programar i avaluar la formació del PDI. P4.8.

2. Objectiu i abast

Programar les accions formatives que donin resposta a les necessitats del PDI en relació als recursos i eines per a la funció i d'innovació docent, fer-ne el seguiment i avaluar el grau de satisfacció de la participació en aquestes accions.

3. Propietari / Responsable de gestió: Vicerector per a projectes d'innovació / Responsable del CLIK

4. Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport) Suport

5. Descripció

Cada trimestre, el CLIK organitza cursos, tallers i seminaris sobre eines i recursos per a l'actualització, la millora i la innovació en docència adreçats al personal docent i investigador de la UPF. En el cas del programa CÍCLIKS, els cursos s'adrecen a estudiants de doctorat. Tots els cursos del CLIK són gratuïts i ofereixen un certificat d'assistència.

- Formació inicial: Programa de formació inicial en docència universitària que té per objectiu proporcionar formació bàsica en docència al professorat de la Universitat
- Formació contínua: El Programa de Formació Contínua té com a objectiu continuar formant el professorat de la UPF en les competències relacionades amb docència, recerca i gestió.
- Tots els cursos són gratuïts i estan adreçats a tot el personal docent i investigador de la UPF. Les activitats formatives condueixen a l'obtenció d'un certificat de superació que pot presentar-se en els processos d'acreditació AQU i ANECA.
- Formació en llengües: La UPF ofereix al PDI formació en llengües amb l'objectiu prioritari que adquireixi i perfeccioni les competències necessàries per a la docència en català, castellà i terceres llengües.
- Formació per a doctorands: CÍCLIKS és un programa de formació adreçat als estudiants de doctorat de la UPF que inclou cursos per a l'impuls de la recerca i el desenvolupament professional. El programa està organitzat pel CLIK en col·laboració amb l'Escola de Doctorat.
- Tallers d'innovació: Sessions puntuals que aborden temes transversals per a la docència des d'una perspectiva particular. Impartits per especialistes, tenen lloc dues vegades a l'any (desembre i juny), són presencials i tenen una durada aproximada de 3 hores. Poden participar-hi professors i investigadors de totes les disciplines, edats i centres de la UPF.
- Altres cursos: Conjunt d'activitats formatives de caràcter divers, amb l'objectiu de facilitar als docents eines i recursos per a l'actualització, la millora i el desenvolupament professional, i la innovació docent.

Més informació a <https://www.upf.edu/web/clik/formacio>

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

PDI	- Pot demanar rebre formació sobre un tema no inclòs al programa, mitjançant petició a través d'un formulari - També si és especialista en un tema que pot ser útil per la resta de docents, pot fer una proposta formativa. - Dona feedback sobre els cursos i proposa nous temes o modificacions al temari mitjançant enquesta al finalitzar el curs via surveymonkey.
Estudiants	Poden opinar sobre la qualitat dels docents i sobre la impartició de la docència

7. Calendari del procés

D'octubre a juliol de cada curs acadèmic

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

Hominis

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I4.8.1	Percentatge de participants que acreditin el 80% de participació en les activitats formatives per curs acadèmic	Responsable del CLIK	Veure catàleg d'indicadors
I4.8.2	Percentatge de participants que valoren entre bona i excel·lent la formació en la qual han participat	Responsable del CLIK	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D2.6.8	A	Resultats de les enquestes (AVALDO)	Entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D4.7.22	B	Resultats de l'avaluació docent del PDI	Entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.7.14	C	Pla de millora individualitzat	Entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF
D4.8.1	D	Proposta del pla de formació	Sortida	Arxiu d'equip: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1IYqsuyObpSuP1UmjvKxyk_tI5hivRhDb

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
				Cada curs es crea una nova carpeta
D4.8.2	E	Pla de formació del professorat	Sortida	Arxiu d'equip: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/0Bz2_tLk5lJL3MTJ6OUTlajlHQUk
D4.8.3	F	Fitxes de les accions formatives	Sortida	Arxiu d'equip: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/0Bz2_tLk5lJL3MTJ6OUTlajlHQUk
D4.8.4	G	Llistes d'assistència	Sortida	Arxiu d'equip: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/0Bz2_tLk5lJL3MTJ6OUTlajlHQUk
D4.8.5	H	Enquesta de satisfacció	Sortida	Arxiu d'equip: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/0Bz2_tLk5lJL3MTJ6OUTlajlHQUk
D4.8.6	I	Certificats d'assistència	Sortida	Arxiu d'equip: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/0Bz2_tLk5lJL3MTJ6OUTlajlHQUk
D4.8.7	J	Informe de valoració de l'acció formativa	Sortida	Arxiu d'equip: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/0Bz2_tLk5lJL3MTJ6OUTlajlHQUk

11. Vinculació amb altres processos

- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** Els resultats de l'AVALDO són un document d'entrada que serveix per a l'anàlisi i identificació de les necessitats formatives a l'efecte d'establir el Pla de formació per part del CLIK.
- **P4.1 Establir la política del PDI.** Les polítiques del PDI es concreten en les polítiques formatives del PDI que a l'hora es concreten en les accions formatives adreçades al PDI.
- **P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track) i P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats),** atès que el nou professorat haurà de ser format, bé sigui mitjançant el programa de formació inicial en docència universitària (que té per objectiu proporcionar formació bàsica en docència al professorat de la Universitat) o qualsevol altre curs, taller i seminari per a l'actualització, la millora i la innovació en docència.
- **P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI.** El Manual d'avaluació docent del professorat que s'erigeix com a norma que regula el procés d'avaluació i reconeixement de l'activitat docent del PDI. En l'articulat del Manual pot establir-se la necessitat o idoneïtat que el PDI que presenti mancances quant a la qualitat de la seva acció docent, sigui redirigit cap al CLIK a l'efecte de millorar les seves competències en aquesta matèria.
- **P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI.** Atès que el professorat avaluat negativament o sobre el que la Comissió d'Avaluació Docent detecti necessitats de millora seran objecte d'un Pla de Millora individualitzat, elaborat per part del CLIK, que alhora esdevé un document d'entrada en el procés P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI.

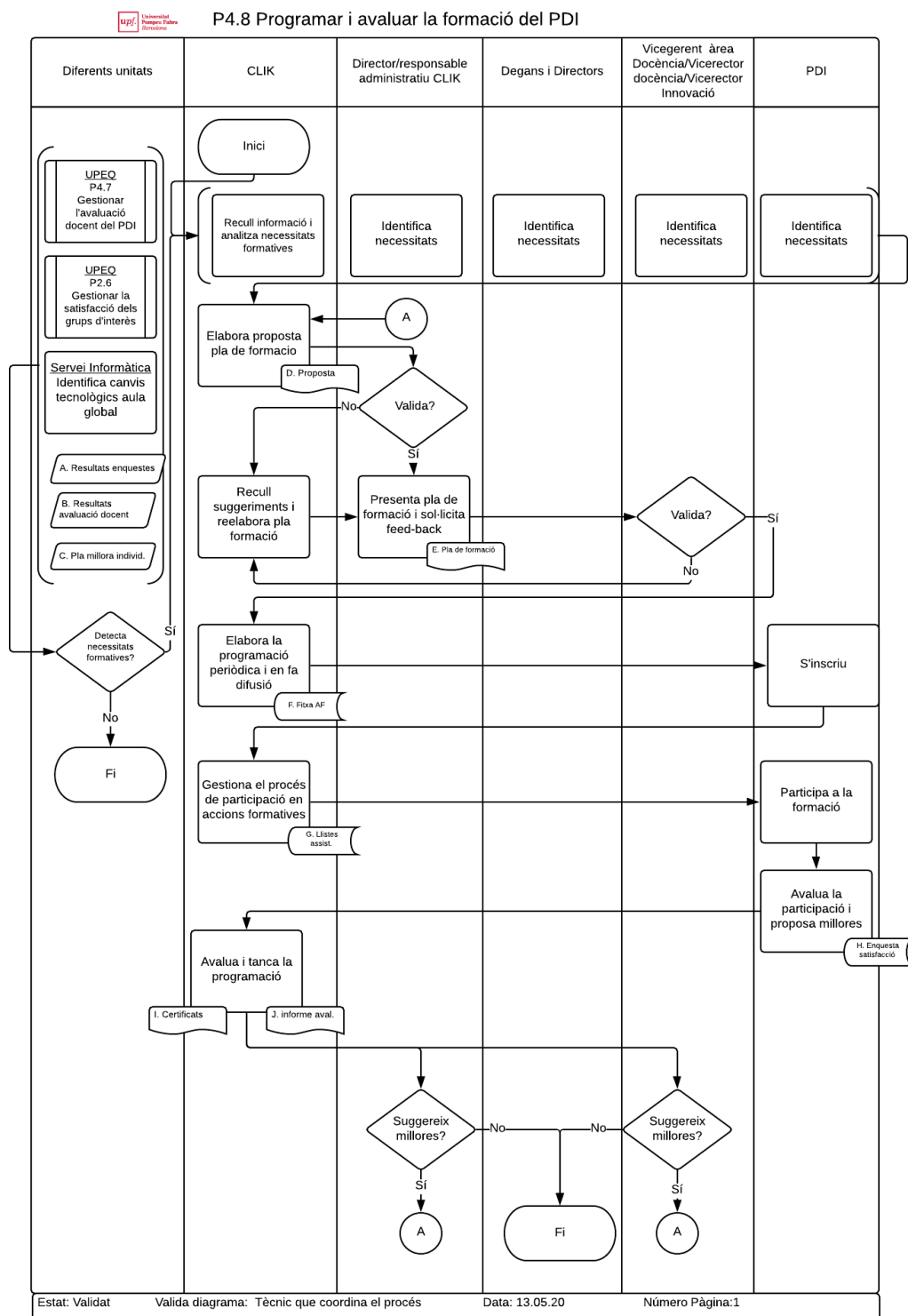
12. Normativa

- [Estatuts de la UPE](#)
- [Qualitat i millora docent](#)

13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	18/09/2014	Versió inicial
2	25/05/2019	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració SGIQ centres.
3	02/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions
4	13/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.

14. Diagrama de flux



P4.9 Programar i avaluar la formació del PAS

1. **Nom del procés i codi.** Programar i avaluar la formació del PAS. P4.9

2. **Objectiu i abast**

Dissenyar el programa d'accions per respondre les necessitats en la gestió dels processos, dels serveis i la millora contínua i desenvolupament competencial del col·lectiu de PAS, fer-ne el seguiment i avaluar el grau de satisfacció i el seu impacte en la millora dels serveis i de la gestió.

3. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicegerent de l'Àrea de Recursos Humans i Organització / Cap de la Oficina d'Organització i Desenvolupament

4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport)** Suport

5. **Descripció**

La UPF té un model de gestió de competències (<https://www.upf.edu/intranet/personal-upf/el-model-de-gestio-per-competencies-de-la-upf>) que s'aplica al disseny de llocs de treball, la selecció, la provisió, la formació, el desenvolupament, etc., l'Àrea de Recursos Humans i Organització ha adaptat els seus processos i s'ha dotat dels instruments tècnics següents:

- Diccionari de competències de la UPF: denominació i descripció de les competències necessàries per a l'eficàcia de les conductes professionals del PAS a la UPF.
- Perfil competencial: conjunt de competències tècniques i personals requerides per desenvolupar amb èxit la missió d'un lloc de treball.

El procés s'emmarca en el sistema de gestió per competències que concreta un perfil competencial que s'aplica a cada lloc de treball. El perfil conté les competències clau i el nivell de desenvolupament requerit per a aquestes. En el procés de detecció de necessitats, es tenen en compte les valoracions de la satisfacció i els suggeriments dels participants en el pla de formació.

La memòria d'activitat de formació reflecteix l'activitat del procés.

Una part de la formació està finançada pel fons AFEDAP (Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas) i aquesta s'acorda amb els sindicats majoritaris.

Un cop realitzada la detecció de necessitats, l'Oficina d'Organització i Desenvolupament i, concretament, la secció de Desenvolupament, elabora una proposta anual del Pla de formació per al PAS, un cop escoltada la part social la qual està constituïda en una comissió anomenada Comissió de Formació. Aquest pla també es presenta als caps d'unitat i a la xarxa de formació abans de fer la difusió a tot el PAS.

El pla de difusió del pla de formació, conté el calendari d'inscripció i autorització dels cursos. La secció de Desenvolupament gestiona aquesta inscripció així com tota la formació. Al finalitzar cada curs, el PAS ha d'omplir un qüestionari de satisfacció que servirà per avaluar la formació i alhora per elaborar el pla de formació de l'any següent, cas que hi hagi millores a incorporar.

A la Memòria UPF es presenten totes les dades relatives a la formació del PAS.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

PAS	• Realitza una avaluació de les accions formatives un cop finalitzades les mateixes. • Pot proposar accions formatives als comandaments respectius, els quals les traslladaran a la cap de l'Oficina d'Organització i Desenvolupament a les reunions que se celebrin amb aquesta. • També poden pronunciar-se sobre les accions formatives a través dels seus representants legals. • El PAS membre de la Junta de Personal que forma part de la Comissió de Formació pot realitzar suggeriments i opinar sobre les accions formatives programades. També el PAS que forma part dels sindicats majoritaris amb els que es negocien les accions finançades amb fons AFEDAP.
Societat (Formadors)	Fan una avaluació del curs i poden opinar per tal de millorar les accions formatives

7. Calendari del procés

El calendari aproximat s'estructura en dues fases (una de febrer a maig i l'altra de juny a desembre):

- Detecció de necessitats: juliol-setembre
- Període d'inscripció: gener (fase 1) i abril (fase 2)
- Impartició de les accions formatives: febrer-desembre
- Tancament de la programació: desembre
- Període d'avaluació i proposta de millores a incorporar: en finalitzar cada acció formativa. De manera global, durant els mesos d'octubre-novembre.

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Hominis
- Aula Global

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
14.9.1	Grau de satisfacció del PAS en les activitats formatives	Cap de l'Oficina d'Organització i Desenvolupament	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D4.9.1	A	Identificació de necessitats de formació	Sortida	Arxiu d'equip: P:\ARHiO_PAS\Desenvolupament\FORMACIÓ\FORMACIO INTERNA\Formació interna 2020\2020programació.xlsx
D4.9.2	B	Proposta pla de formació	Sortida	Arxiu d'equip: P:\ARHiO_PAS\Desenvolupament\FORMACIÓ\FORMACIO INTERNA\Formació interna 2020\PROGRAMACIÓ\quadresumreunio.xls
D4.9.3	C	Actes reunions Comissió de Formació	Sortida	Arxiu d'equip: https://drive.google.com/open?id=0B_7totqnguloanBoNGNNDXVmRWs
D4.9.4	D	Pla de formació	Sortida	https://www.upf.edu/intranet/personal-upf/oferta-formativa (Aquest enllaç va a la web de desenvolupament 2019) https://www.upf.edu/intranet/personal-upf/pla-formatio-presentacio-calendar (aquest enllaç va directament al Pla 2019)
D4.9.5	E	Avaluació de l'acció formativa	Sortida	Aula Global de cada acció formativa: https://aulaglobal.upf.edu/
D4.9.6	F	Memòria curs acadèmic	Sortida	https://www.upf.edu/web/2017-2018/personal-d-administracio-i-serveis (aquest enllaç va directament a les dades del PAS)

11. Vinculació amb altres processos

- **P4.2 Establir la política del PAS.** El tipus de gestió del PAS pel que s'opti a nivell polític condicionarà la programació i avaluació d'aquest col·lectiu. Per exemple, el model de gestió de persones per competències s'ha incorporat en els processos de formació de personal, en concret es fan cursos per tal de reforçar les competències que es demanen en el perfil competencial que s'ha establert per al lloc de treball.
- **P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés de personal laboral i funcionari-**, atès que els nous efectius de personal hauran de formar-se per a millorar l'encaix amb el perfil competencial del lloc de treball al que s'ha accedit.

12. Normativa

- [Conveni col·lectiu del personal d'administració i serveis laboral de la Universitat de Barcelona, la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universitat Politècnica de Catalunya, la Universitat Pompeu Fabra, la Universitat de Girona, la Universitat de Lleida i la Universitat Rovira i Virgili \(codi de conveni núm. 79002770012008\)](#)
- [Estatuts de la UPE](#)
- [Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.](#)
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.](#)
- [Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.](#)
- [Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#)
- [Estatuto básico del Empleo Público, llei 7/2007, de 12 d'abril \(EBEP\).](#)

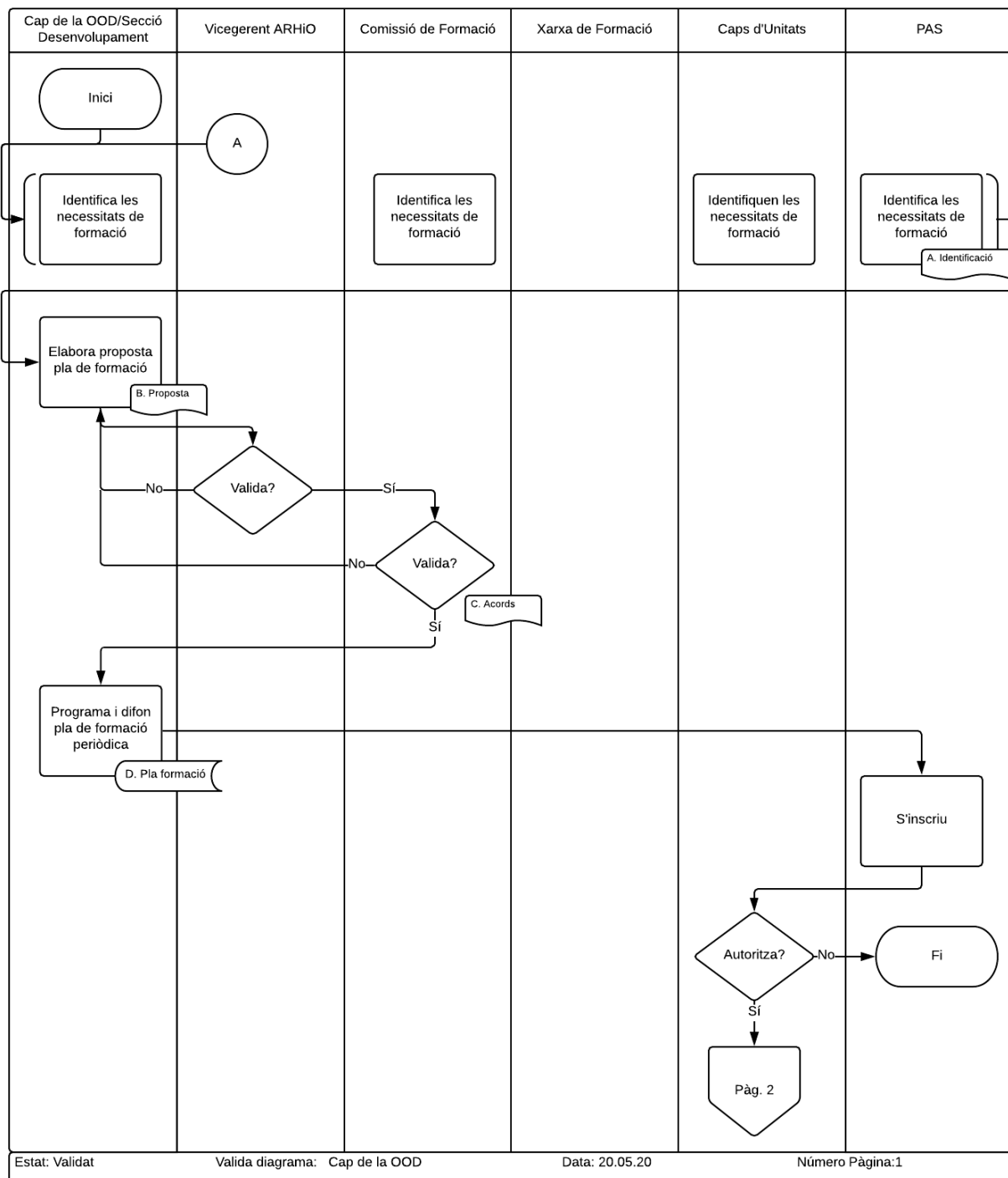
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	15/09/2014	Versió inicial
2	21/05/2019	Redefinició de la fitxa perquè s'iniciï l'elaboració SGIQ centres.
3	15/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa.
		Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions
4	20/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.

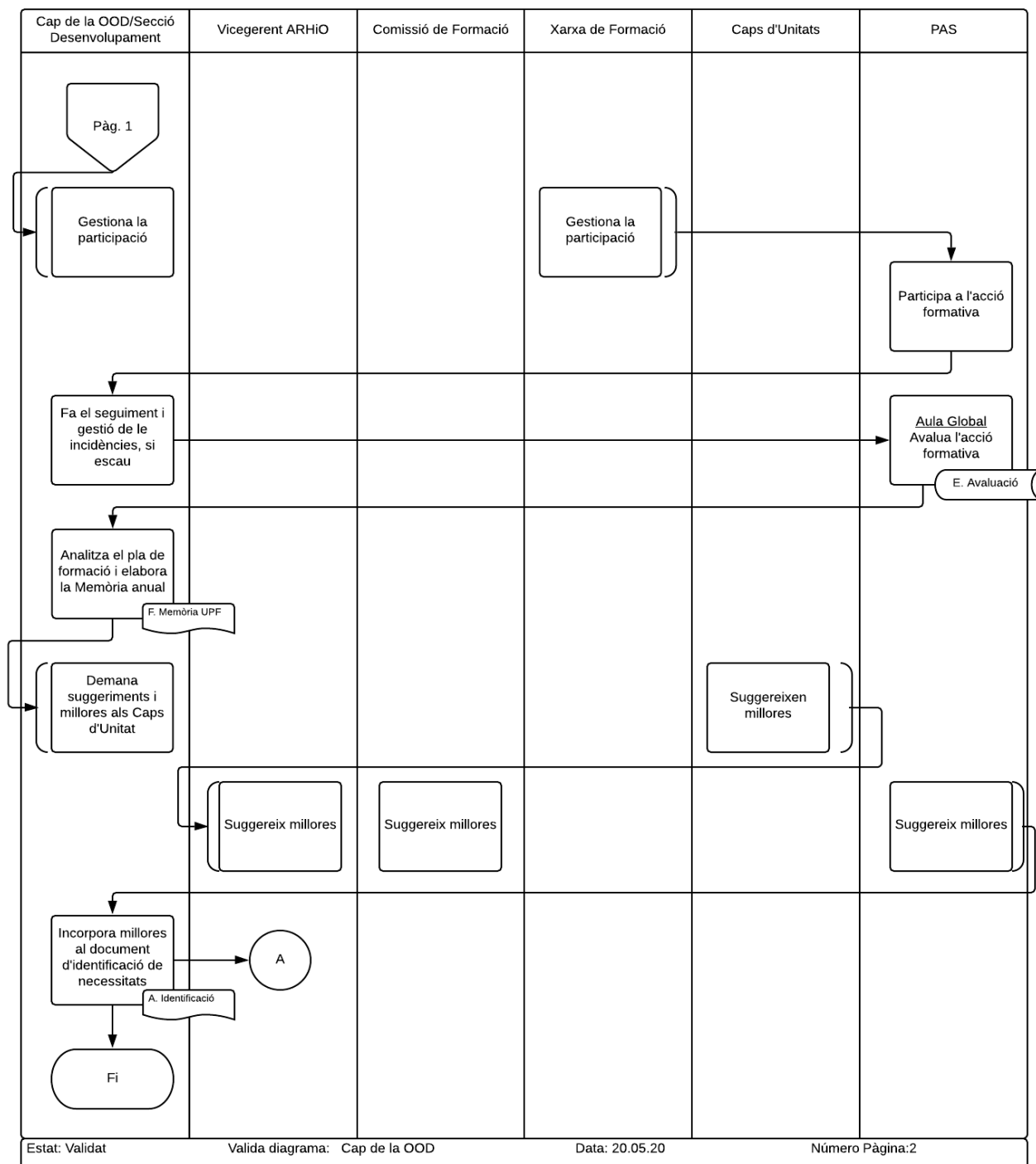
14. Diagrama de flux



P4.9 Programar i avaluar la formació del PAS



P4.9 Programar i avaluar la formació del PAS



P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència

1. Nom del procés i codi. Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència. P5.1

2. Objectiu i abast

Identificar les necessitats tecnològiques i de recursos d'informació que tenen els centres per impartir la docència i satisfer-les mitjançant els serveis que els ofereix la Biblioteca i el Servei d'Informàtica, així com fer-ne el seguiment.

3. Propietari / Responsable de gestió: Vicerector per a projectes d'innovació / Vicegerent de l'Àrea de Serveis, Tecnologies i Recursos d'Informació

4. Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport) Suport

5. Descripció

Per donar resposta al procés transversal P5.1 GESTIONAR LES NECESSITATS DE RECURSOS TECNOLÒGICS I D'INFORMACIÓ DE SUPORT A LA DOCÈNCIA, a la Universitat Pompeu Fabra, s'han definit tres funcions transversals, una d'específica per als estudis d'un campus i dues de complementàries:

- Funcions transversals:
 - Gestionar la plataforma d'ensenyament virtual (Aula Global)
 - Gestionar l'assignació de les aplicacions virtualitzades (MyApps)
 - Gestionar la bibliografia recomanada (BR)
- Funció específica per als estudis d'un campus
 - Gestionar el préstec d'equipament audiovisual
- Funcions complementàries
 - Gestionar el préstec de portàtils
 - Gestionar el préstec de documents

L'Aula Global és la plataforma virtual d'aprenentatge que dona suport a la docència presencial. Cada assignatura compta amb una aula en línia que es genera de manera automatitzada i que el professor planifica i dinamitza. El suport s'ofereix des de La Factoria+, tant per a professors com per a estudiants, on s'atenen les consultes, dubtes o incidències; on també s'ofereix formació sobre la plataforma.

MyApps és una plataforma al núvol que permet accedir a les aplicacions que necessiten els usuaris en funció dels seus estudis i fer-les servir sense que calgui tenir-les instal·lades al dispositiu. És accessible des de qualsevol dispositiu, en qualsevol lloc i en qualsevol moment: només cal tenir accés a Internet mitjançant els serveis WiFi d'alta qualitat de la UPF. La gestió de l'assignació de les aplicacions s'automatitza en funció de les necessitats pròpies de cada estudi i/o assignatura. La recollida de necessitats es planifica de manera prèvia a l'inici del trimestre.

Pel que fa a la bibliografia recomanada (BR), és la llista de documents que el professorat recomana en cadascuna de les assignatures de grau i de postgrau durant el curs acadèmic. Pot incloure llibres, documents audiovisuals, números de revistes, pàgines web, etc. El procés s'inicia quan els professors actualitzen el Pla Docent de l'assignatura a l'aplicació DOA (en aquesta aplicació s'informa del programa, l'idioma d'impartició, els criteris d'avaluació, la bibliografia recomanada i d'altra informació). A partir d'aquí, la Biblioteca procedeix a fer les diverses gestions associades: comprobar la disponibilitat pressupostària, adquirir obres noves, adquirir nous exemplars, catalogar-ho, incorporar aquestes referències al mòdul de bibliografia recomanada del catàleg, fer el lligam amb l'Aula Global, etc. per tal que la BR estigui disponible cada trimestre per als estudiants. Els estudiants poden consultar la BR de les seves assignatures des de l'Aula Global de l'assignatura o a través del cercador de recursos bibliogràfics (UPFinder). Des de qualsevol de les dues opcions, es pot localitzar el document i/o reservar-lo.

La gestió del préstec d'equipament audiovisual es duu a terme des de la Biblioteca/CRAI del Poblenou com a servei de suport a la docència adreçat principalment als estudiants de grau i de postgrau dels estudis que ho requereixen. L'assignació de l'equipament es fa en funció de les necessitats pròpies de cada estudi i/o assignatura i la recollida de necessitats es planifica de manera prèvia a l'inici del trimestre. En la sessió de coordinació que recull les necessitats d'equipaments per a la docència i les pràctiques, també es recull la valoració -no sistematitzada- que els professors han fet arribar a la UGA.

El préstec de portàtils és un servei per als estudiants. El portàtil es pot tenir durant quatre hores (renovables), dins del campus i amb connexió a la xarxa WiFi. Per donar-se d'alta del servei, els estudiants ho fan a l'inici de cada curs acadèmic i en poden consultar en línia la disponibilitat a la pàgina principal de la web de Biblioteca i Informàtica. Es generen avisos automàtics per avisar als estudiants que el portàtil que ha reservat ja està disponible i també quan el préstec està a punt de caducar.

El préstec de documents contempla diverses modalitats: el préstec de documents de la UPF, el préstec consorciat (PUC) i el préstec interbibliotecari. Els estudiants al llarg de tot l'horari d'obertura de les instal·lacions poden agafar en préstec documents de la Biblioteca mitjançant els aparells d'autopréstec o sol·licitar documents de les altres universitats del CSUC. Es poden fer en línia reserves de documents que estiguin prestats a un altre usuari i també renovacions. Els documents es poden recollir i retornar a la seu de la Biblioteca que triï l'estudiant.

L'avaluació de tots aquests serveis per part dels estudiants es fa a través de l'enquesta EVSOE. I de l'anàlisi dels resultats obtinguts sorgeixen millores que s'incorporen en els processos que recull el flux dels serveis prestats.

Més informació a: <https://www.upf.edu/web/biblioteca-informatica>

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

Estudiants	• Poden donar la seva opinió a través de l'enquesta EVSOE. • Poden enviar incidències a través del CAU
PDI	• Poden indicar les seves necessitats de recursos tecnològics i d'informació i proposar-ne de nous i fer-ne valoracions • Poden enviar sol·licituds i incidències a través del CAU

7. Calendari del procés

Des del mes de juny al mes de juny de l'any següent.

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Eduroam (WiFi)
- Aula Global
- MyApps
- DOA
- UPFinder
- CAU
- Aplicació de préstec de portàtils
- Web de Biblioteca i Informàtica

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
15.1.1	Nombre d'accessos a Myapps/curs acadèmic	Cap del S. Informàtica	Veure catàleg d'indicadors
15.1.2	Nombre d'usuaris de Myapps/curs acadèmic	Cap del S. Informàtica	Veure catàleg d'indicadors
15.1.3	Nombre d'aules globals	Cap del S. Informàtica	Veure catàleg d'indicadors
15.1.4	Grau de satisfacció dels estudiants de grau amb els serveis tecnològics	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
15.1.5	Grau de satisfacció dels estudiants de grau amb els serveis bibliotecaris	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
15.1.6	Grau de satisfacció respecte el suport institucional a la docència i l'aprenentatge	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus(entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D5.1.1	A	Formulari necessitats aules d'Informàtica	Sortida	url campus global BIBTIC https://webapps3.upf.edu/NAI/SVNAEntrada
D5.1.2	B	Formulari d'alta al servei de portàtils	Sortida	https://bibticapps.upf.edu/altaportatils/acces.php?idioma=ca
D5.1.3	C	Formulari d'alta al servei de préstec d'equipament audiovisual	Sortida	https://bibticapps.upf.edu/altaaudiovisuals/acces.php?idioma=ca

11. Vinculació amb altres processos

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, tenint en compte que si s'estableixen nous títols caldrà disposar d'aules de docència i altre maquinari necessari.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions**, atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de captació de necessitats de recursos tecnològics i de la informació, així com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat**, per la mateixa raó apuntada en el procés anterior, en els autoinformes d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de captació de necessitats de recursos tecnològics i d'infraestructura, d'equipaments i de recursos de la informació, així com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**. Si s'extingeixen títols això impactarà sobre la planificació dels recursos tecnològics i d'informació necessaris per dur a terme la docència.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**. Sobre els recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència es pregunta a l'enquesta EVSOE, els resultats de la qual poden comportar modificacions en la forma com es gestionen aquests serveis i necessitats.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a la gestió de les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**, atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència.

12. Normativa

- [Reglament del servei de préstec d'equipaments de la Biblioteca/CRAI de la UPF \(Acord del Consell de Govern d'1 de juliol del 2015\)](#)
- [Normativa d'ús de les aules i els equipaments informàtics d'ús comú \(Acord de la Comissió Gestora de 30 d'octubre de 1990\)](#)
- [Normes d'ús del servei de correu electrònic de la UPF \(Acord del Consell de Govern de 20 de juny del 2012\)](#)
- [Normes d'ús del servei d'accés a la xarxa sense fils de la UPF \(Acord del Consell de Govern de 3 d'octubre del 2007\)](#)
- [Reglament General de la Biblioteca \(Acord de la Junta de Govern de 18 de gener de 1999\)](#)
- [Carta de drets i deures dels usuaris de Biblioteca i TIC \(Aprovada per Resolució del rector del 20 de gener del 2010\)](#)
- [Reglament del servei de préstec de documents de la Biblioteca/CRAI de la UPF, aprovat per acord del Consell de Govern de l'11 de desembre del 2019.](#)
- [Política de seguretat en la informació \(Acord del Consell de Govern de 14 de desembre del 2018\)](#)

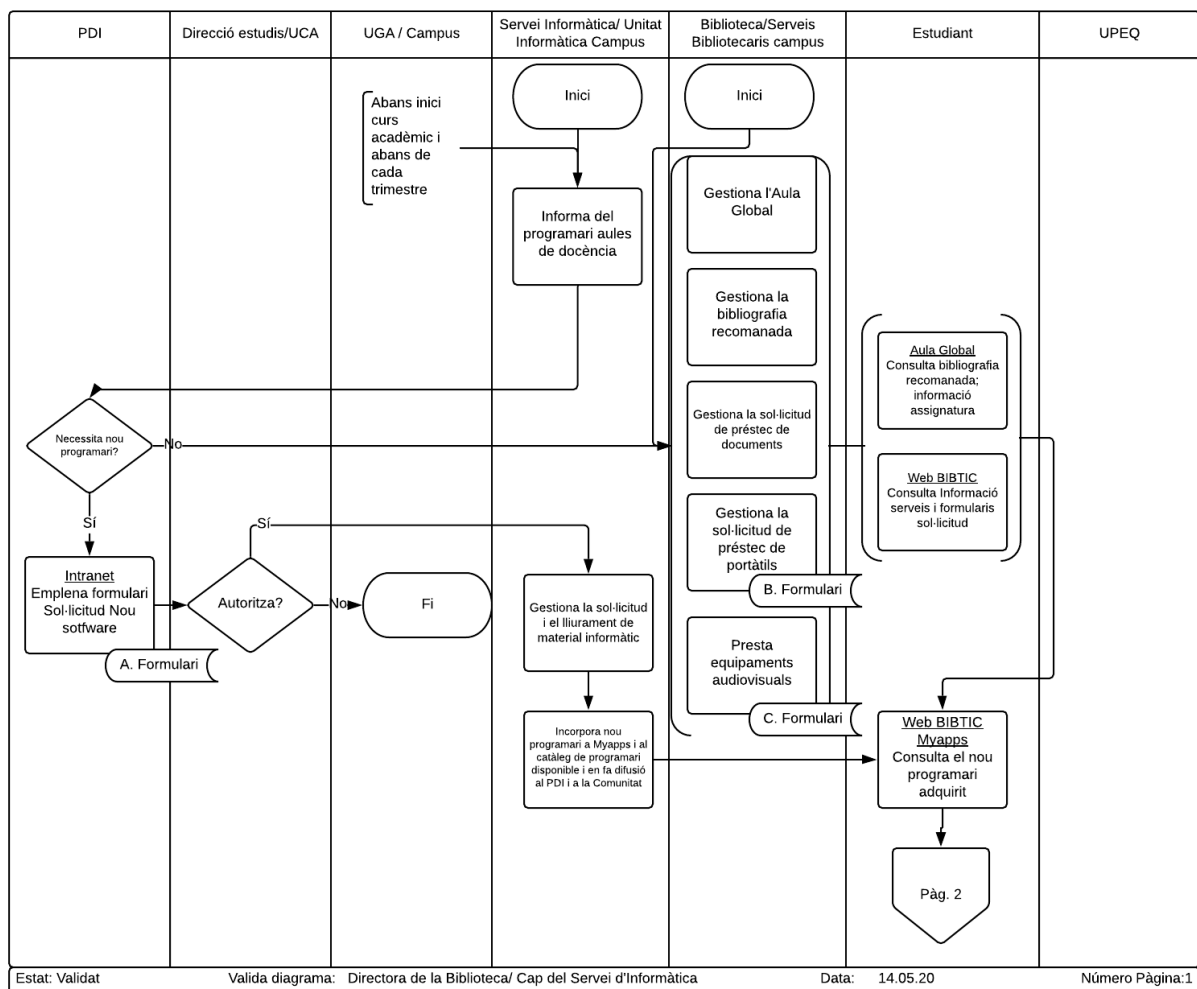
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	18/09/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	25/05/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració del SGIQ centres
4	28/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa.
		Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions.
5	14/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.
6	16/11/2020	Es modifica la propietat del procés de manera que recaigui únicament en la figura del vicerector encarregat de la direcció de projectes d'innovació, que coordina i supervisa la innovació, la qualitat i la millora docent. Pel que fa al responsable de gestió, es proposa la vicegerent de l'Àrea de Serveis, Tecnologies i Recursos d'Informació atès que recau sobre ella la direcció i la coordinació del Servei d'Informàtica i de la Biblioteca

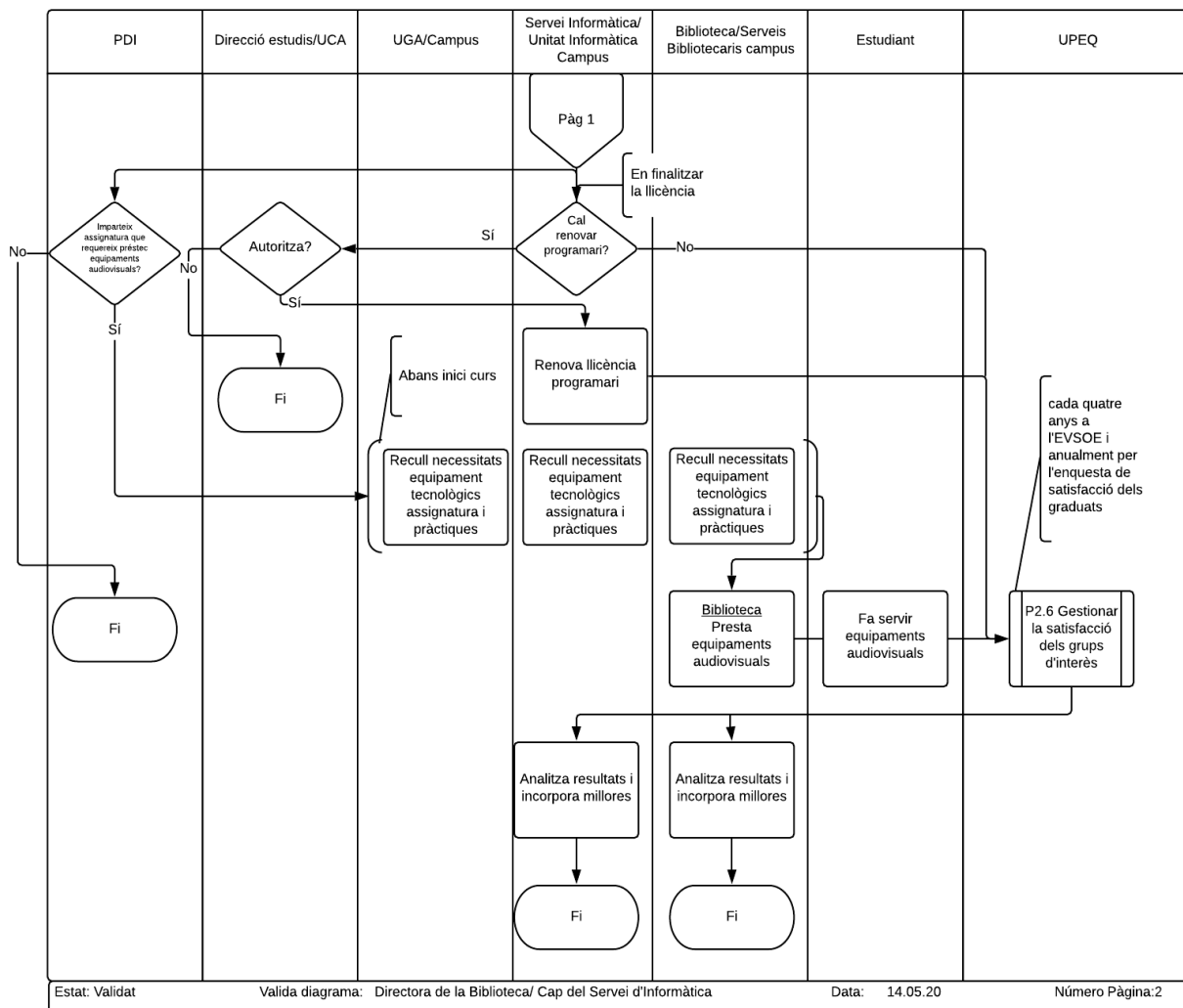
14. Diagrama de flux



P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència



P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència



P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructures i equipaments als campus

1. **Nom del procés i codi:** P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructures i equipaments al campus

2. **Objectiu i abast**

Recollir les necessitats de serveis d'infraestructures, aplicar el recurs més adequat per satisfer-les i fer-ne el seguiment.

3. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicegerent de l'Àrea de Recursos Econòmics, Contractació i Patrimoni / Cap del Servei d'Infraestructures i Patrimoni

4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport)** Suport

5. **Descripció**

Hi han dos tipus de processos relacionats amb les necessitats a l'àmbit de les infraestructures, els primers, (reparacions) no requereixen de cap procediment, simplement s'articulen mitjançant l'ús d'un aplicatiu (CAU) que serveix per vehicular, la sol·licitud, el seguiment i la resolució, aquesta sol·licitud la realitza directament el usuari i no requereix cap validació per les direccions de campus.

El segon tipus de necessitats cal que estiguin validades per les direccions de campus que aporten una visió transversal i coherent amb l'estratègia del campus o biblioteca, en aquest cas ens estem referint a necessitats de modificacions de distribucions o adequacions de zones a nous usos, que són objecte d'aquest procediment.

El procés es pot iniciar, a més de les reunions de coordinació periòdica mensual, per cadascuna de les direccions de campus o la Biblioteca, així com a petició de les UCA/UGA.

El procés no desplega els processos de contractació existents ja que segons import i tipologia de servei o intervenció sol·licitat, varia. Les valoracions del servei no es registren formalment, es tracten en el marc de la coordinació periòdica entre el Servei d'Infraestructures i Patrimoni, les Direccions de Campus i la Biblioteca.

6. **Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)**

PDI	Mitjançant els canals de comunicació establerts, els professors poden ajudar a identificar millores o necessitats de recursos materials.
Estudiants	Mitjançant els canals de comunicació establerts, els estudiants poden ajudar a identificar millores o necessitats de recursos materials.
PAS	Mitjançant la canalització de la informació rebuda pels estudiants i professors, i mitjançant els canals establerts, poden ajudar a identificar millores o necessitats de recursos materials.

7. Calendari del procés

Durant tot el curs acadèmic

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- CAU - EINA

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I5.2.1	Grau de satisfacció dels estudiants amb les instal·lacions	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I5.2.2	Grau de satisfacció del PDI respecte els serveis d'infraestructures i equipaments	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I5.2.3	Número d'estudiants amb necessitats especials als quals s'ha donat servei (programa UPF Inclusió)	Cap del SACU	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus(entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D5.2.1	A	Acords / compromisos serveis i infraestructures de la Biblioteca i direccions de campus	Sortida	Arxiu d'equip
D5.2.2	B	Sol·licitud serveis reordenació espais	Sortida	Email
D5.2.3	C	Proposta actuació	Sortida	Arxiu físic Servei
D5.2.4	D	Proposta distribució d'espais	Sortida	Arxiu físic Servei
D5.2.5	E	Proposta d'inversió/any	Sortida	Arxiu físic Servei

11. Vinculació amb altres processos

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, tenint en compte que si s'estableixen nous títols caldrà disposar d'aules docència. el maquinari necessari i els recursos tecnològics que es requereixin per complementar-les.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions**, atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de captació de necessitats i serveis d'infraestructura i d'equipaments, així com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat**, per la mateixa raó apuntada en el procés anterior, en els autoinformes d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de captació de necessitats i serveis d'infraestructura i d'equipaments, així

com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.

- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat.** Si s'extingeixen títols això condicionarà la planificació i gestió de les aules i altre equipament o maquinari adquirit o que s'havia previst adquirir per a impartir la docència.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** Sobre els serveis d'infraestructura i d'equipaments als campus es pregunta a l'enquesta EVSOE, els resultats de la qual poden comportar modificacions en la forma com es gestionen aquests serveis i necessitats.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF,** atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a les necessitats i serveis d'infraestructura i d'equipaments als campus.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges,** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus.

12. Normativa

- [Llei 9/2017 de contractes del sector públic](#)
- [Normatives d'equipaments i instal·lacions](#)

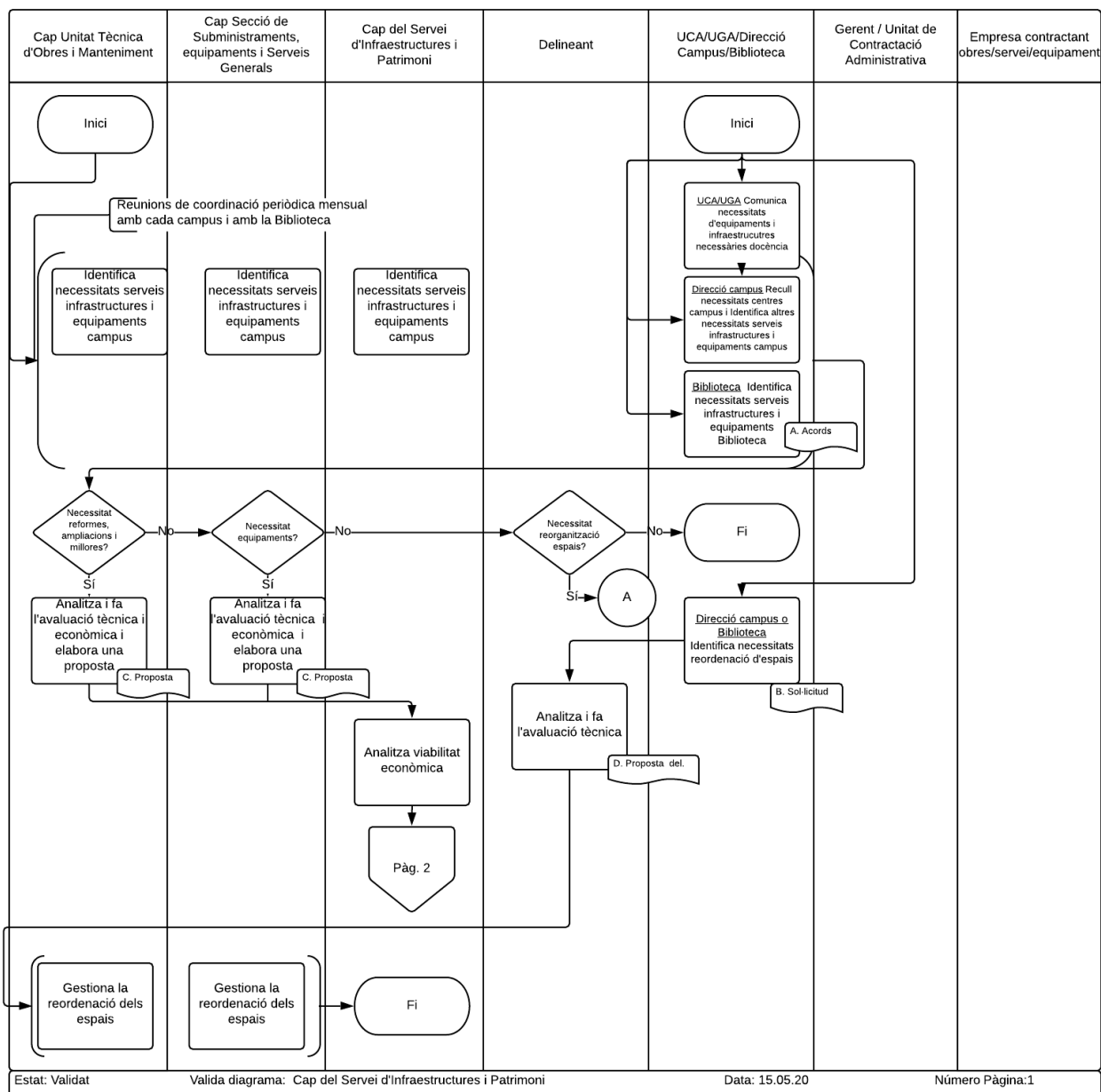
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	16/09/2014	Versió inicial
2	25/05/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració del SGIQ centres.
3	26/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions
4	15/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.

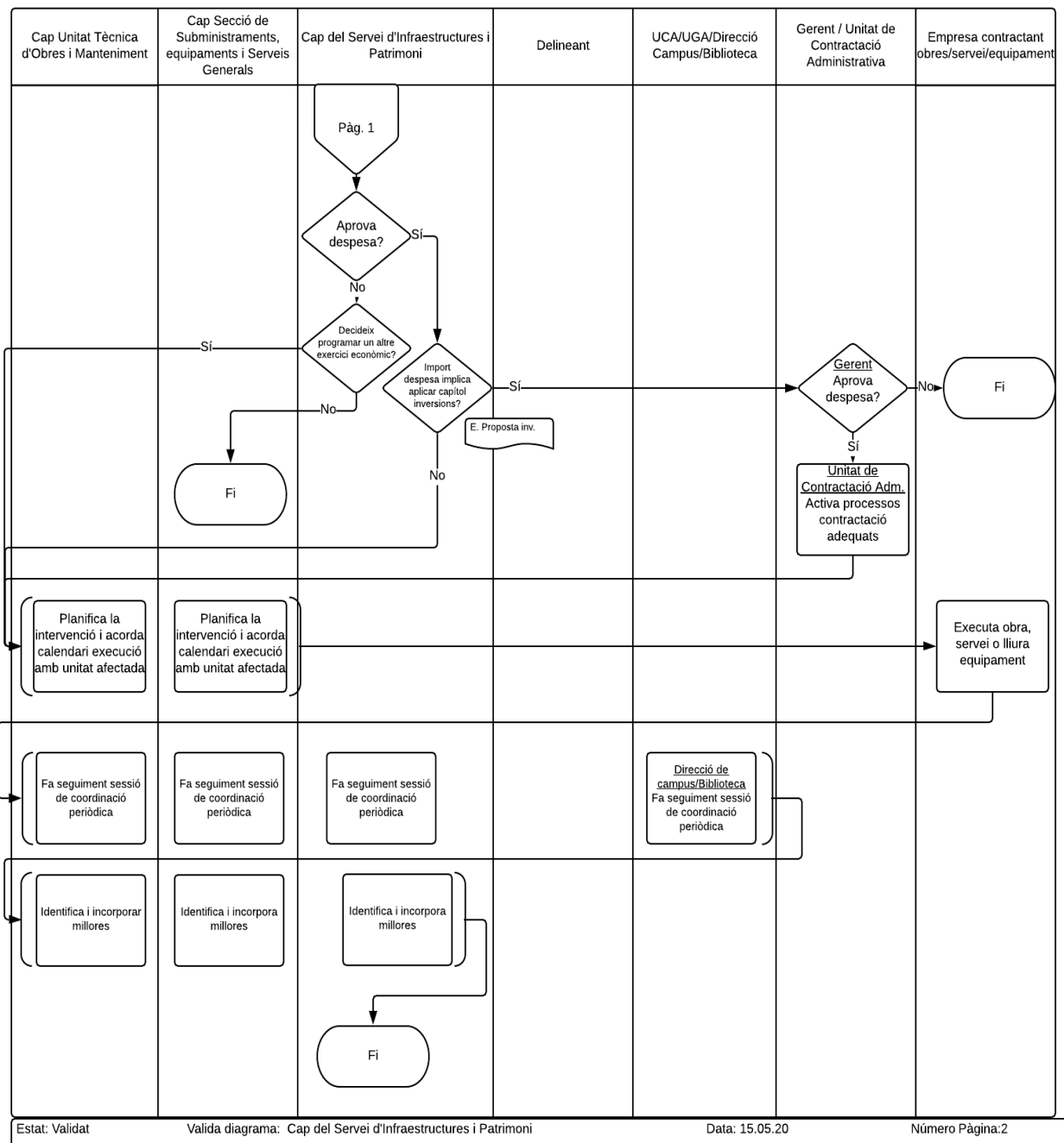
14. Diagrama de flux



P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructures i equipaments al campus



P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructures i equipaments al campus



Estat: Validat

Valida diagrama: Cap del Servei d'Infraestructures i Patrimoni

Data: 15.05.20

Número Pàgina:2

P5.3 Gestionar els serveis d'impressió/reprografia i restauració

1. Nom del procés i codi. Gestionar els serveis generals d'impressió/reprografia i restauració.
P5.3

2. Objectiu i abast

Prestar els serveis de restauració i de reprografia/ impressió als col·lectius que formen part de la comunitat universitària ubicats als campus de la universitat.

3. Propietari / Responsable de gestió: Vicegerent de l'Àrea de Recursos Econòmics, Contractació i Patrimoni/ Cap del Servei d'Infraestructures i Patrimoni

4. Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport) Suport

5. Descripció

El procés per a la contractació del servei de restauració s'activa i es fa el seguiment des de la Secció de Subministraments, Equipaments i Serveis Generals.

El procés per a la contractació del servei de reprografia i impressió s'activa i es fa el seguiment de manera conjunta entre el Servei d'infraestructures i Patrimoni (a través de la Secció de Subministraments, Equipaments i Serveis Generals) i el Servei d'Informàtica, atès que el contracte presenta dues vessants de servei relacionades en quant a objectius finals però totalment diferenciades entre sí. La UPF va decidir que la contractació d'aquest servei el realitzés el CSUC, conjuntament amb altres universitats catalanes, a partir dels seus requeriments i particularitats.

Mitjançant l'enquesta de valoració de l'ensenyament (EVSOE) que es fa cada tres anys als estudiants, s'obté la seva satisfacció sobre aquests serveis. Puntualment la Secció de Subministraments, Equipaments i Serveis Generals activa una enquesta per recollir el grau de satisfacció dels usuaris en relació als serveis de restauració i millores.

Les queixes i suggeriments de millora que arriben es gestionen periòdicament a les reunions de coordinació amb les Direccions de Campus i Biblioteca.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

Usuaris dels serveis (PAS, PDI, Societat)	A través de les incidències i queixes poden influir en les decisions que es prenen i en la incorporació de millores en les condicions de prestació dels serveis.
Estudiants	A través de l'enquesta EVSOE poden opinar sobre els serveis implicats en aquest procés

7. Calendari del procés

El procés s'activa en funció dels diferents contractes implicats

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Perfil del contractant
- CAU

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de gestió de l'indicador	Ubicació
I5.3.1	Grau de satisfacció dels estudiants UPF amb el servei de restauració-cafeteria	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I5.3.2	Grau de satisfacció dels estudiants UPF amb el servei d'impressió i reprografia	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus(entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D5.3.1	A	Contracte de servei	Sortida	Arxiu físic de la Unitat de Contractació, espai 80.4P01
D2.6.8	B	Resultats enquesta EVSOE	Entrada	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF
D5.3.2	C	Queixes o incidències i respostes a queixes o incidències respecte al servei de reprografia o restauració	Sortida	Arxiu físic del servei d'infraestructures espai 80.403
		Queixes o incidències i respostes a queixes o incidències respecte al servei d'impressió	Sortida	CAU: https://www.upf.edu/web/cau/

11. Vinculació amb altres processos

- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**, atès que mitjançant l'enquesta de valoració de l'ensenyament (EVSOE) que es fa cada tres anys als estudiants, s'obté la seva satisfacció sobre aquests serveis.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar propostes de millora pel que fa a com es gestionen els serveis generals de reprografia, impressió i restauració.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**, atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió dels serveis generals de reprografia, impressió i restauració.

12. Normativa

- [Llei de Contractes del Sector Públic \(LCSP\) - Llei 9/2017, de 8 de novembre](#)

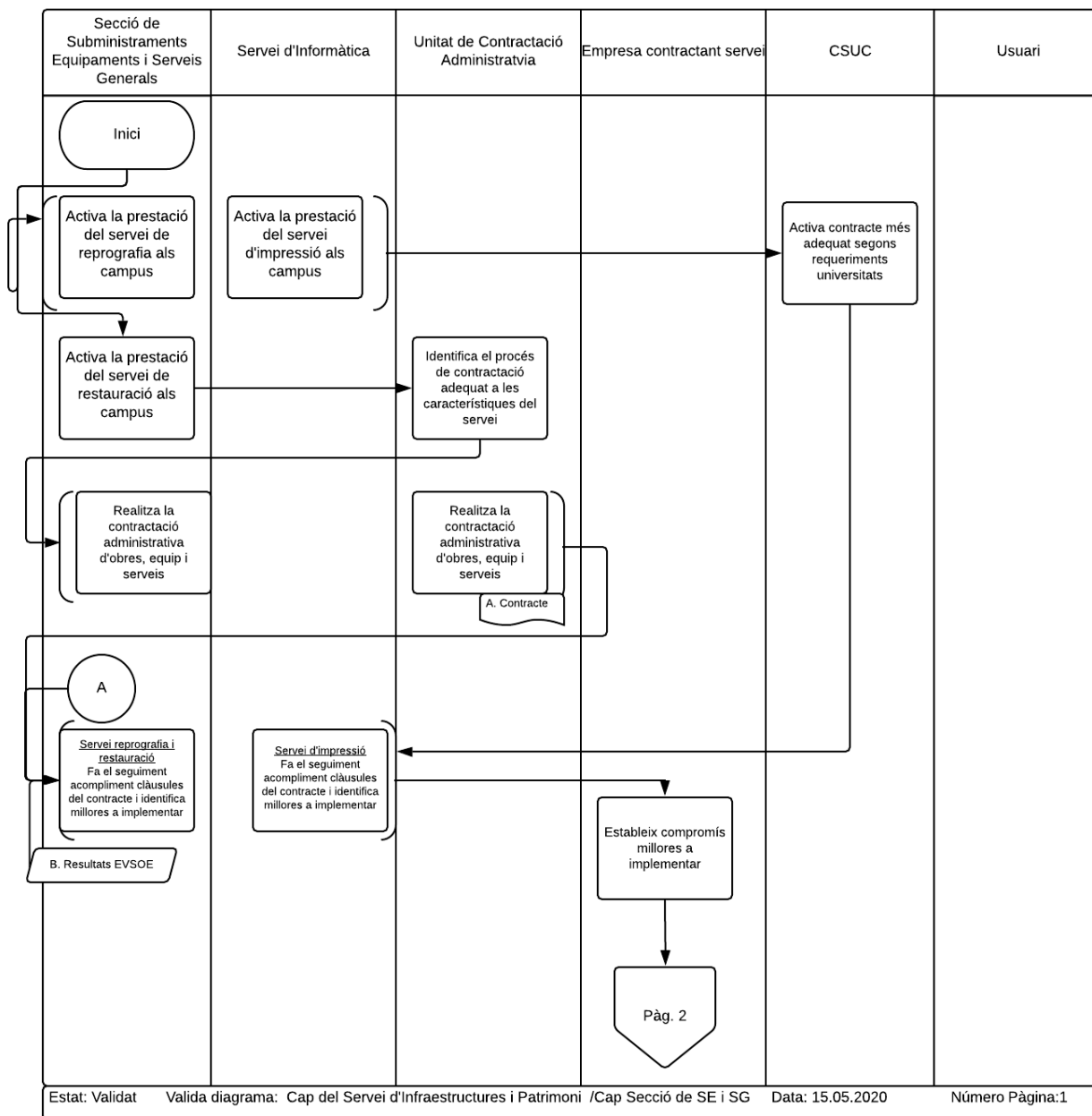
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	16/09/2014	Versió inicial
2	25/05/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració del SGIQ centres.
3	28/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		Simplificació del diagrama posant èmfasi en la presa de decisions
4	15/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.

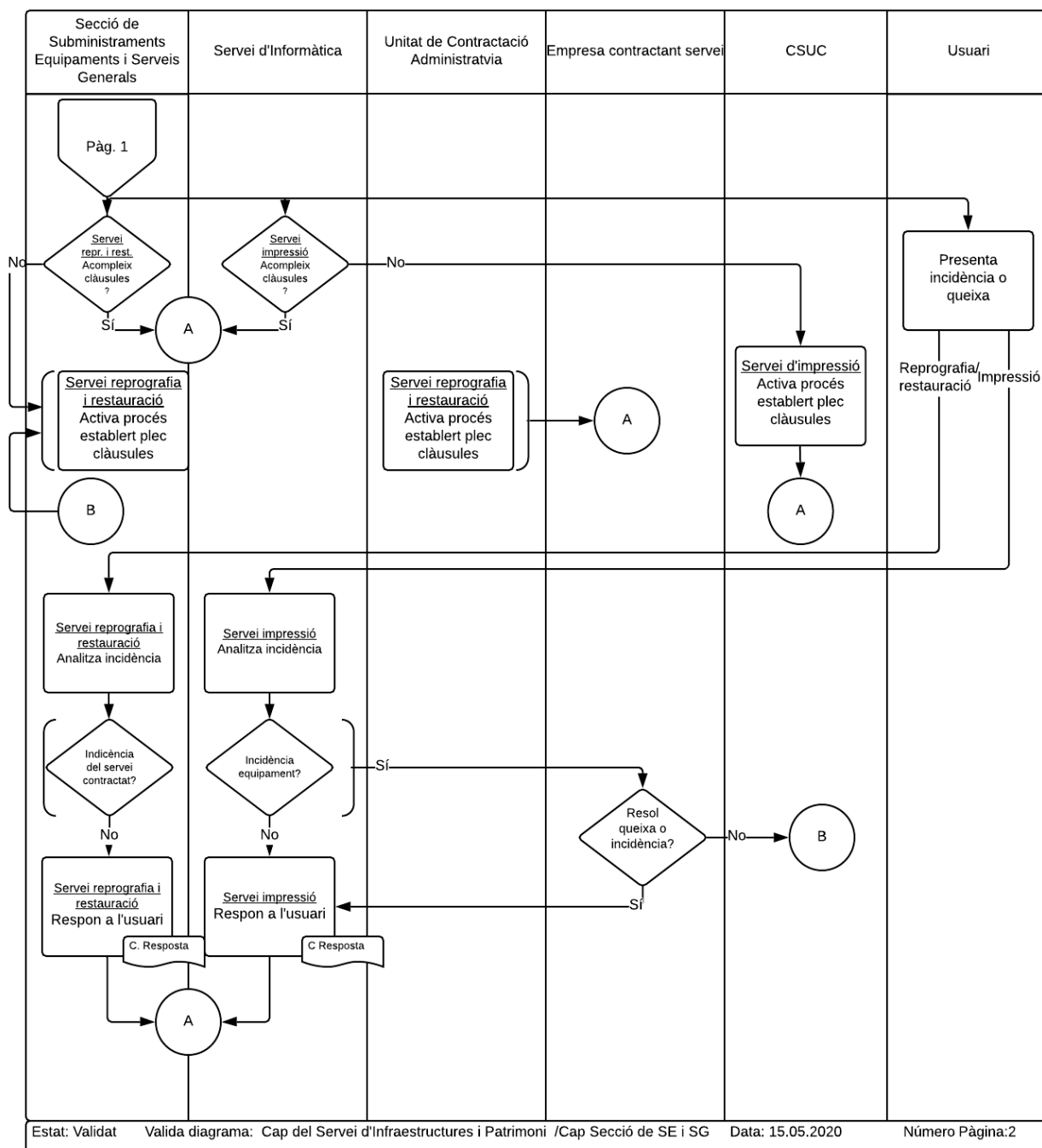
14. Diagrama de flux



P5.3 Gestionar els serveis generals d'impressió/reprografia i restauració



P5.3 Gestionar els serveis generals d'impressió/reprografia i restauració



P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF

1. Nom del procés i codi: Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF, P5.4

2. Objectiu i abast

Atendre les incidències, reclamacions i suggeriments plantejades per la comunitat universitària mitjançant qualsevol dels canals disponibles. La finalitat és millorar els serveis que ofereix la Universitat i buscar solucions a possibles mancances o problemes, apostant per la millora continua.

3. Propietari / Responsable de gestió: Vicegerent de l'Àrea de Recursos Humans i Organització / Cap de la Oficina d'Organització i Desenvolupament

4. Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport) Suport

5. Descripció

Qualsevol membre de la comunitat universitària i de la ciutadania poden fer arribar a la UPF propostes d'actuació o millora així com suggeriments o queixes en relació al funcionament de la Universitat. El formulari es pot presentar en paper o electrònicament tal i com s'explica a: <https://www.upf.edu/web/transparencia/suggeriments-i-queixes>

L'Oficina d'Organització i Desenvolupament, adscrita a l'Àrea de Recursos Humans i Organització, serà la unitat responsable de:

- a) Recollir i canalitzar envers les unitats destinatàries per raó de la matèria, les manifestacions d'insatisfacció i les iniciatives dels usuaris per millorar la qualitat dels serveis que presta la Universitat Pompeu Fabra. A efectes interns, s'establirà una base de dades de suggeriments i queixes amb informació sobre aquestes i el seu estat de tramitació.
- b) Fer el seguiment de les respostes dels òrgans i de les unitats acadèmiques i administratives destinatàries.
- c) Elaborar els informes de seguiment intern de la situació dels suggeriments i les queixes rebudes dins la Universitat.

En cadascun dels òrgans i unitats acadèmiques i administratives serà el seu responsable qui tindrà la competència de comunicar, estudiar i resoldre els suggeriments i les queixes presentades, informant de totes aquestes actuacions l'Oficina d'Organització i Desenvolupament.

Els membres de la comunitat universitària poden presentar suggeriments també al Síndic de Greuges de la UPF (procés P5.5).

Un cop sol·licitats, si escau, l'informe o informes necessaris, estudiada la raó i analitzades totes les alternatives, el responsable de l'òrgan, unitat acadèmica o administrativa respondrà el suggeriment o la queixa en un termini màxim de quinze dies comptats a partir de l'endemà de la presentació del formulari corresponent.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

La normativa que aplica a aquest procés ha estat aprovada pel Consell de Govern, per tant:

PDI	El PDI que forma part del Consell de Govern pot fer sentir la seva veu pel que respecte a la normativa de suggeriments i queixes i la seva aplicació
Estudiants	Els estudiants que formen part del Consell de Govern poden fer sentir la seva veu pel que respecte a la normativa de suggeriments i queixes i la seva aplicació
PAS	El PAS que forma part del Consell de Govern pot fer sentir la seva veu pel que respecte a la normativa de suggeriments i queixes i a la seva aplicació
Societat	Els membres del Consell que Govern que també són membres del Consell Social poden fer sentir la seva veu pel que respecte a la normativa de suggeriments i queixes i la seva aplicació

Tots ells poden presentar suggeriments i queixes.

7. Calendari del procés

Es poden presentar suggeriments i queixes en qualsevol moment.

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Plataforma d'Administració Electrònica (PAE)

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I5.4.1	Temps mig de resposta a les queixes, suggeriments i incidències presentades	Cap de l'OOD	Veure catàleg d'indicadors
I5.4.2	Grau de satisfacció amb la gestió de queixes i suggeriments dels estudiants de grau	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus(entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D5.4.1	A	Suggeriment o Queixa	Sortida	https://administracioelectronica.upf.edu/
D5.4.2	B	Resposta a la Queixa	Sortida	https://administracioelectronica.upf.edu/

11. Vinculació amb altres processos:

Els membres de la comunitat universitària poden presentar queixes també al Síndic de Greuges de la UPF (**procés P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**).

Al marge que els processos poden tenir la seva pròpia via d'obtenció de dades de satisfacció, els suggeriments rebuts mitjançant la Bústia poden també tenir incidència en la millora dels

processos universitaris i la qualitat dels mateixos, i especialment, poden produir efectes sobre els següents:

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.** L'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de l'estratègia que ha de seguir la UPF.
- **P1.2 Revisar i actualitzar el SIGQ Marc, els seus processos i els indicadors,** perquè a través d'aquest procés es poden determinar propostes de millora que poden contribuir a reformular la política de Qualitat de la UPF centrada tant en temes docents, de recerca i de gestió com de retiment de comptes amb la societat.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau i P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster.** En qualsevol moment del procés d'accés, admissió i matrícula en els estudis de grau, els grups d'interès poden formular suggeriments i queixes mitjançant les vies contemplades a l'efecte.
- **P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants,** atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a l'acció tutorial dels estudiants.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant,** atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a l'organització de la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional,** atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a la gestió dels serveis d'orientació professional.
- **P4.1 Establir la política del PDI:** l'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PDI.
- **P4.2 Establir la política del PAS:** l'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PAS.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència,** atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a la gestió de les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència.
- **P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus,** atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a les necessitats i serveis d'infraestructura i d'equipaments als campus.
- **P5.3 Gestionar els serveis generals reprografia/impressió i restauració,** atès que a través d'aquest procés es poden determinar propostes de millora pel que fa a com es gestionen els serveis generals de reprografia, impressió i restauració.

12. Normativa

- [Reglament de suggeriments i Queixes \(Acord del Consell de Govern d'11 de desembre del 2013\)](#)
- [Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#)
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#)

- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#)

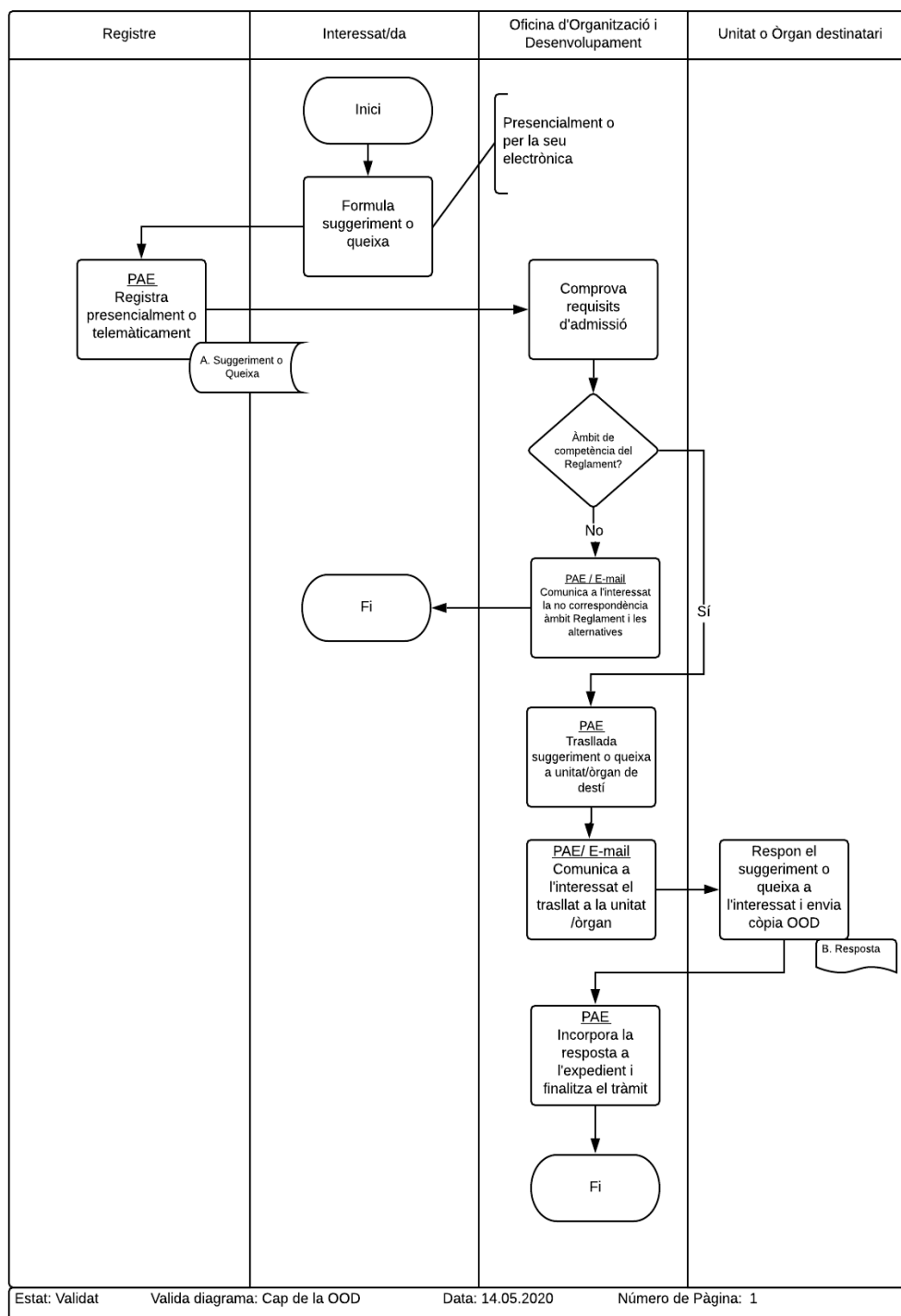
13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	25/09/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA.
3	25/05/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració del SGIQ centres
4	25/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		Simplificació del diagrama posant èmfasi en la presa de decisions
5	14/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.

14. Diagrama de flux



P5.4 Gestionar els suggeriments o queixes a la UPF



Estat: Validat

Valida diagrama: Cap de la OOD

Data: 14.05.2020

Número de Pàgina: 1

P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges

1. Nom del procés i codi. Gestionar les queixes al Síndic de Greuges. P5.5

2. Objectiu i abast

L'objectiu d'aquest procés és garantir que la Comunitat Universitària pugui presentar una queixa al Síndic de Greuges de la UPF i que els membres de la mateixa vegin garantits els seus drets i llibertats i rebin resposta per part del Síndic de Greuges.

3. Propietari / Responsable de gestió: Síndic de Greuges

4. Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport) Suport

5. Descripció

Les queixes i consultes relatives als àmbits d'actuació del Síndic de Greuges es reben bàsicament pel formulari que hi ha a la web del Síndic, també per correu electrònic, per correu intern i extern en format paper, per telèfon, i també presencialment.

Quan entra una demanda d'un reclamant en primer lloc cal fer la distinció entre si s'obre un expedient i per tant se la considera una queixa, o si es gestiona com una consulta buscant la solució en cada cas. Una consulta pot comportar trucades telefòniques del Síndic o Síndica a la persona que reclama per aclarir possibles dubtes; consultes a altres serveis; posar-se en contacte amb la persona que li pot resoldre el seu cas, etc.

En acabar tot el procés, el Síndic o Síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra elabora un informe anual sobre la seva actuació. Aquest informe es presenta a la primera reunió del Claustre del curs acadèmic i, posteriorment, davant el Consell Social, i conté, com a mínim, les dades següents:

- El nombre i la mena de queixes formulades i d'expedients iniciats d'ofici.
- Les queixes rebutjades, les que estan en tramitació i les ja investigades, amb el resultat obtingut i, també, les causes que hi van donar lloc.

Més informació: <https://www.upf.edu/web/sindic/>

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

PDI	El PDI que forma part del Consell de Govern pot fer sentir la seva veu pel que respecta a l'aprovació del Reglament del síndic, , que es fa en aquest òrgan de govern
Estudiants	Els estudiants que formen part del Consell de Govern poden fer sentir la seva veu pel que respecta a l'aprovació del Reglament del síndic, que es fa en aquest òrgan de govern
PAS	El PAS que forma part del Consell de Govern pot fer sentir la seva veu pel que respecta a l'aprovació del Reglament del síndic, que es fa en aquest òrgan de govern
Societat	Els membres del Consell de Govern que també són membres del Consell Social poden fer sentir la seva veu pel que respecta a l'aprovació del Reglament del síndic, que es fa en aquest òrgan de govern

7. Calendari del procés

Es pot realitzar en qualsevol moment.

El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra disposarà d'un termini màxim de quatre mesos per resoldre les queixes que li hagin estat formulades.

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Formulari de queixes, observacions i consultes
(<https://www.upf.edu/web/sindic/acollida-del-sindic>)

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I5.5.1	Nombre de queixes tramitades i nombre total d'actuacions	Síndic de Greuges	Veure catàleg d'indicadors

10. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus (entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D5.5.1	A	Formulari queixa o suggeriment	Sortida	Arxiu d'equip: R:\ALT\SINDIC
D5.5.2	B	Acusament de recepció	Sortida	Arxiu d'equip: R:\ALT\SINDIC
D5.5.3	C	Resposta al membre de la comunitat universitària	Sortida	Arxiu d'equip: R:\ALT\SINDIC
D5.5.4	D	Resolució	Sortida	Web: https://www.upf.edu/web/sindic/informes-del-sindic
D5.5.5	E	Informe anual Síndic de Greuges	Sortida	Web: https://www.upf.edu/web/sindic/informes-del-sindic

11. Vinculació amb altres processos

També els membres de la comunitat universitària poden presentar queixes mitjançant la bústia de suggeriments i queixes (**procés P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**).

Al marge que els processos poden tenir la seva pròpia via d'obtenció de dades de satisfacció, les queixes rebudes pel Síndic de Greuges poden també tenir incidència en la millora dels processos universitaris i la qualitat dels mateixos, i especialment, poden produir efectes sobre els següents:

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment**, atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de l'estratègia que ha de seguir la UPF.
- **P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors** perquè a través d'aquest procés es poden determinar propostes de millora que poden contribuir a reformular la política de Qualitat de la UPF centrada tant en temes docents, de recerca i de gestió com de retiment de comptes amb la societat.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau i P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster**, atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en el procés de matrícula.
- **P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de l'acció tutorial dels estudiants.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de la mobilitat i l'intercanvi dels estudiants.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió dels serveis d'orientació professional.
- **P4.1 Establir la política del PDI**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PDI.
- **P4.2 Establir la política del PAS**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PAS.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència**, atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència.
- **P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus**, atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus
- **P5.3 Gestionar els serveis generals reprografia/impressió i restauració**, atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió dels serveis generals de reprografia, impressió i restauració.

12. Normativa

- [Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats. DA 14](#)
- [Estatuts de la UPF](#)
- [Reglament del Síndic de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra, aprovat per acord del Consell de Govern d'1 de febrer de 2006](#)

13. Revisions

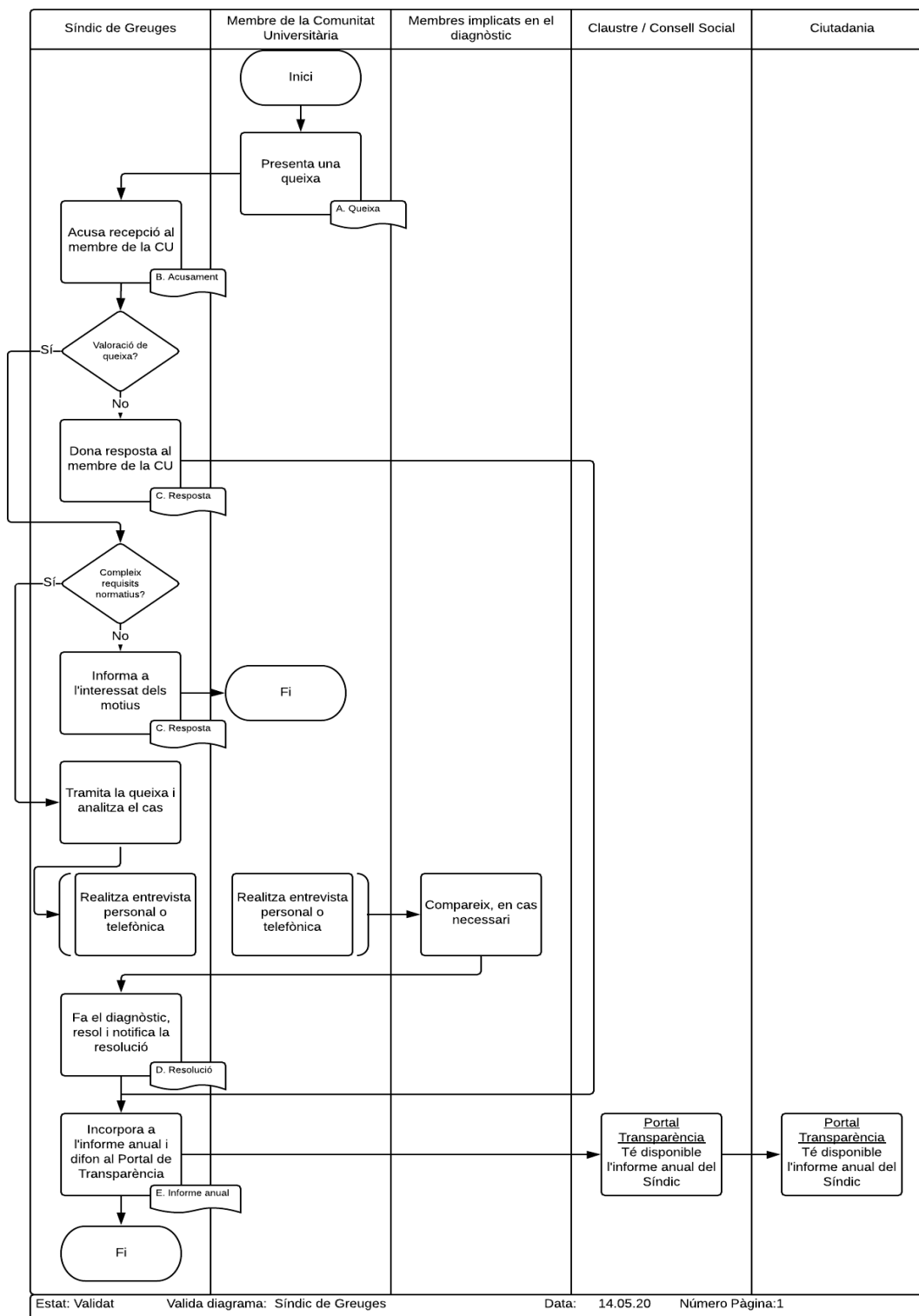
Versió	Data	Descripció
1	17/05/2019	Versió inicial

Versió	Data	Descripció
2	26/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		Simplificació del diagrama posant èmfasi en la presa de decisions
3	14/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.

14. Diagrama de flux



P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges



4. Revisió i millora dels processos

Els processos -i indicadors associats- es revisaran anualment pel seu responsable de gestió i seran validats pel seu propietari en l'Informe de Revisió de l'SGIQ (IRSGIC) que aprovarà la Comissió de Qualitat. La revisió dels processos es realitzarà tenint en compte els següents factors:

ENTRADES	REVISIÓ (IRSGIQ)	SORTIDES
- P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors - Pla de millora del SGIQ - Indicadors clau i/o estratègics - Informes d'activitat acadèmica - Resultats de les enquestes (P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès) i informes de resultats que en sorgeixen - Opinions, queixes i suggeriments (P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF; P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges)	- Vigència dels objectius perseguits segons el Pla estratègic - Idoneïtat de les accions del procés - Participació dels agents implicats i dels grups d'interès - Adequació i resultats dels indicadors del procés - Incidències	- Canvis en el Pla de millora del SGIQ - Canvis en el Manual del SGIQ - Canvis en el Manual de processos - Canvis en el catàleg d'indicadors



Així doncs, com a documents d'entrada a considerar per a la revisió dels processos s'observen els següents ítems:

- La forma pròpia de fer la revisió de l'SGIQ que s'explica en el procés *P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i a els Indicadors*.
- Les propostes de millora en procés que figuren en el Pla de millora de l'SGIQ.
- El contingut dels informes de valoració de l'activitat acadèmica que contribueixen a facilitar la presa de decisions estratègiques.
- Els resultats de les enquestes que es realitzen als diferents grups d'interès. Aquests resultats són molt útils per conèixer la satisfacció respecte a diferents aspectes de la Universitat i s'integren en les polítiques generals de la Universitat de millora contínua de la qualitat docent. Aquests resultats de satisfacció s'obtenen dins el procés *P2.6 Gestionar la Satisfacció dels grups d'interès*.
- També les opinions, queixes i suggeriments presentats respecte la temàtica del procés, segons contemplen els processos *P5.4 Gestionar a els suggeriments i queixes* i *P5.5 Gestionar els queixes al Síndic de Greuges*.

Durant la revisió de l'SGIQ s'analitzaran els següents aspectes:

- La vigència dels objectius que el procés persegueix, atenint-nos a el Pla estratègic operatiu en el moment de la revisió.
- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- La participació dels agents implicats i dels grups d'interès.
- L'adequació i els resultats dels indicadors dels processos.
- Les incidències que s'han produït que han estat notificades a partir dels processos *P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes* i *P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges*.

Aquestes accions apareixen de fet tipificades en forma de *checklist* a la fitxa de revisió dels processos que constarà dins l'Informe de revisió del SGIQ i que presenta el següent format:

Fitxa de revisió Procés Procés [codi] [nom del procés]	
Responsable:	
Incidències o anomalies	
Han existit anomalies o incidències durant el desenvolupament del procés Sí No Les interrelacions amb altres processos funcionen correctament Sí No	
Accions i observacions	
Canvis en les accions o agents	
S'han fet canvis en les accions del procés Sí No S'han fet canvis en les responsabilitats dels agents Sí No Comporta canvi en el diagrama Sí No	
Accions i observacions	
Resultats del procés	
S'han complert els terminis Sí No S'han complert els objectius del procés Sí No S'han complert els principis d'eficàcia i eficiència Sí No	
Accions i observacions	
Grups d'interès	
S'han presentat queixes sobre el procés Sí No Han arribat opinions i suggeriments sobre el procés Sí No	
Accions i observacions	
Indicadors	
Indicador 1 → [nom indicador] El valor objectiu és correcte Sí no S'ha assolit el valor objectiu Sí No L'indicador continua sent vàlid Sí no Accions i observacions sobre l'indicador i sobre els valors obtinguts:	
Indicador 2 → [nom indicador] El valor objectiu és correcte Sí no S'ha assolit el valor objectiu Sí No L'indicador continua sent vàlid Sí no Accions i observacions sobre l'indicador i sobre els valors obtinguts:	
Millores associades (pla de millora)	

Finalment, el procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de millora de l'SIGQ.
- Nous continguts dins de el Manual de l'SGIQ.
- Canvis en el Manual de processos.
- Canvis en el catàleg d'indicadors.

5. Gestió documental

La documentació directament associada al SGIQ Marc de la UPF està constituïda pels següents documents consultables a l'apartat [Sistema de Garantia Intern de la Qualitat \(SGIQ\)](#) de la web de l'Oficina Tècnica de Qualitat:

- Manual del SGIQ Marc UPF
- Pla de millora del SGIQ Marc UPF
- Manual de processos transversals
- Catàleg d'indicadors dels processos transversals

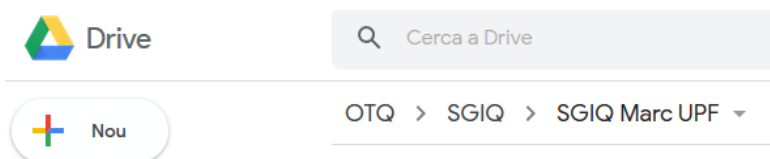
Actualment per a la gestió de la documentació associada al SGIQ s'utilitza un sistema de carpetes compartides en xarxa que permeten recollir les evidències que emanen de la seva aplicació.



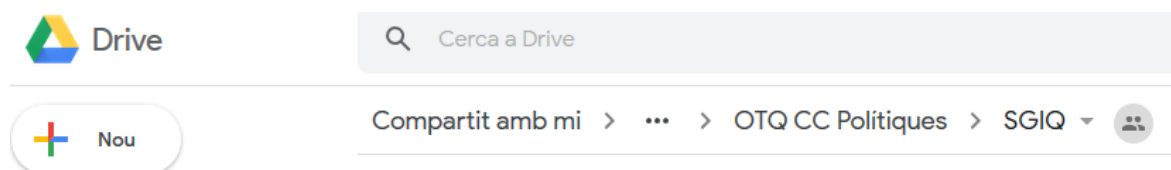
Gmail PAS-PDI

Aplicacions de Google per al PAS-PDI: Correu-e, Calendari, Videoconferència, Google Drive, entre d'altres, amb emmagatzematge il·limitat.

En aquestes carpetes s'emmagatzemen tots i cadascun dels documents associats al SGIQ Marc de la UPF, i la unitat propietària de la seva actualització i custòdia n'és l'Oficina Tècnica de Qualitat, adscrita a la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat. Al seu torn, però, i pel que fa a la documentació relativa als diferents processos, al seu contingut també en tenen accés els responsables de gestió i propietaris dels diferents processos.



Quant al SGIQs dels centres, la documentació associada a aquests es custodia igualment mitjançant el sistema de carpetes exposat, aquest cop en compartició íntegra amb els centres.

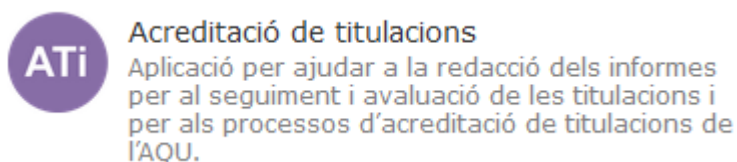


El funcionament mitjançant aquest arxiu de fitxers Drive permet, entre d'altres, les següents funcionalitats:

- el fàcil compartiment amb la resta d'usuaris gestors;
- la possibilitat de realitzar una edició simultània, encara que controlada, atès que compta amb un historial de modificacions;
- un ràpid accés al seu contingut (a través del compte de correu);
- permet, alhora, inserir-hi comentaris, si és el cas;
- i la descàrrega dels documents amb format PDF/Word per tal d'aprovar-los i/o publicar-los.

Tanmateix, properament està previst fer el salt envers l'ús d'un aplicatiu informàtic, que opera ja en relació amb els processos d'avaluació de les titulacions, i que permetrà la gestió totalment unificada de la documentació associada al SGIQ en un mateix repositori documental.

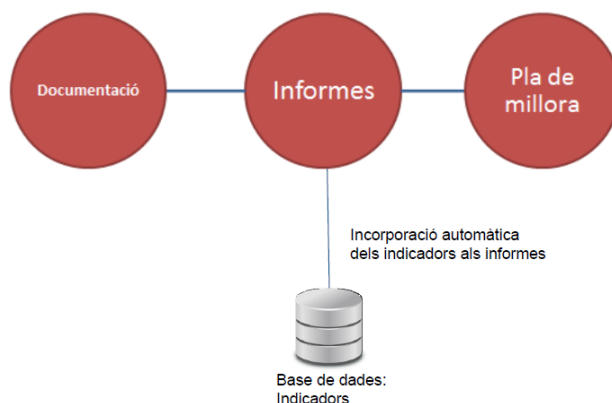
Al respecte, s'assenyala com a peça fonamental dels processos d'avaluació de la qualitat de les titulacions, l'existència d'una aplicació informàtica específica que a més de coadjuvar al procés d'elaboració dels informes d'avaluació institucionals també actua com a gestor documental. Es tracta de l'**Aplicació per a l'avaluació de les titulacions**.



De fet, aquesta eina aprofita la disponibilitat dels sistemes d'informació de què disposa la UPF per generar automàticament els informes necessaris per a l'avaluació dels títols.

L'eina està integrada pels següents elements:

- Documentació (informes que genera).
- Indicadors (taules amb dades que serveixen per a l'elaboració dels informes).
- Resultats de les enquestes (igualment, les respostes que se n'obtenen són bàsiques per a la redacció d'alguns dels capítols dels informes).
- Contingut dels informes de valoració de l'activitat acadèmica (que contribueixen a facilitar la presa de decisions estratègiques).
- Plans de millora (dels centres, d'un informe de seguiment o d'acreditació o dels informes de revisió dels SGIQs).



Les taules que han de servir de base per a l'elaboració dels informes es generen a partir del **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 aportar un coneixement proper a la realitat de les activitats docents i de recerca que es desenvolupen a la UPF.



Datawarehouse

Quadres de comandament, indicadors,
dimensions i informes per al seguiment de
l'evolució de la Universitat.

Les dades de què disposa relacionades amb els diferents estàndards que avaluen les titulacions (segons les Guies que AQU Catalunya elabora al respecte) s'integren automàticament com a indicadors dels diferents informes, i presenten el format següent:

1.1 Oferta i demanda

Curs acadèmic	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Places ofertes	25	25	25
Demanda en 1a opció	67	67	77
Ratio D/O	2.68	2.68	3.08

1.1 Matricula

	Gènere	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Estudiants de nou ingrés	Dona	20	18	18
	Home	3	7	7
Total		23	25	25

Pel que fa als informes de valoració de l'activitat acadèmica, també el contingut d'aquests s'incorpora, en forma de taula o comentari, dins els capítols corresponents de l'Aplicatiu.

6.3 Resultats globals de la titulació

Curs acadèmic	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Taxa de rendiment (% crèdits superats/crèdits matriculats)	93.46	86.67	91.67	92.31	100.00
Taxa de presentació (% crèdits presentats/crèdits matriculats)	94.12	88.44	92.92	93.96	100.00
Taxa d'èxit (% crèdits superats/crèdits presentats)	99.31	97.99	98.65	98.25	100.00
% Crèdits matriculats per primer cop	100.00	98.67	97.50	97.25	98.62

Alhora, l'eina també es nodreix dels resultats de les enquestes que es realitzen als diferents grups d'interès. Aquests resultats resulten molt útils per conèixer la satisfacció respecte a diferents aspectes de la Universitat i s'integren en les polítiques generals de la Universitat de millora contínua de la qualitat docent. La forma com es presenten als diferents informes l'extracció de les dades obtingudes de les enquestes és la següent:

5.1. Satisfacció dels estudiants amb els sistemes de suport a l'aprenentatge (Estàndard 5.1 i 5.2)

	2016-2017	
	Valoració mitjana (1-5)	% respostes
Instal·lacions (Biblioteca, aules i espais docents)	4.7	46.2%
Serveis de suport (matriculació, informació, ...)	3.8	46.2%

Tots aquests informes i resultats també es troben disponibles a la web de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat.

 / UPEQ / Estudis i Anàlisi

Estudis i Anàlisi

- [Avaluació del professorat i la docència](#)
- [Avaldo](#)
- [Informes i Estudis](#)
- [Enquestes](#)

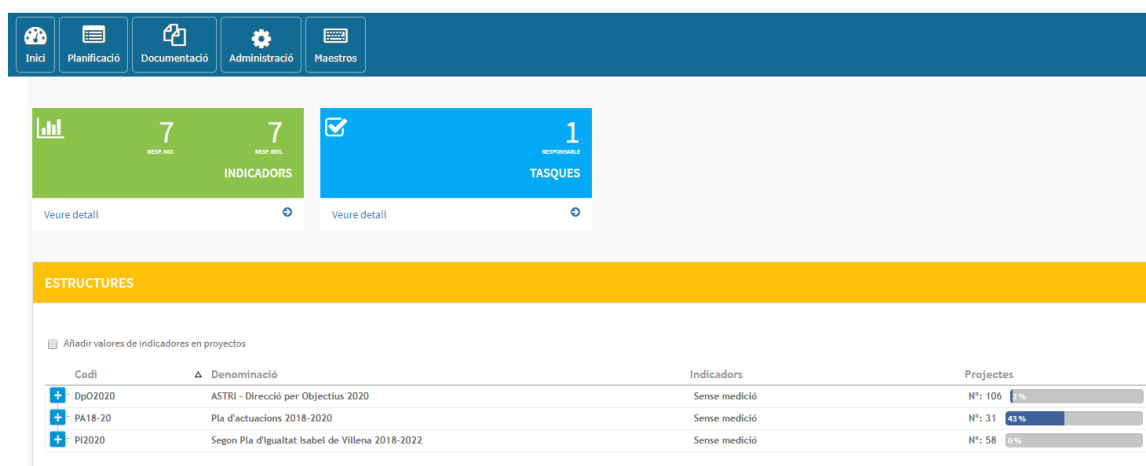
Cobra especialment importància l'eina Seguiment de Plans (SEP) atès que és a través d'aquesta des d'on es du a terme el seguiment dels objectius de qualitat.



Seguiment de Plans

Control i seguiment de les accions dels Plans d'actuació de la UPF

Es tracta d'una eina basada en el producte de mercat Midenet que s'utilitza per fer el seguiment del desplegament del Pla d'Actuacions, derivat de el Pla Estratègic, així com de diferents plans i projectes que s'executen a la UPF (Pla d'igualtat, Pla de Sostenibilitat, etc.). Permet reproduir l'estructura de el Pla Estratègic, assignant a cada línia estratègica els objectius en què es concreten, així com les actuacions pensades per assolir aquests objectius. Per a cada actuació es descriuen paràmetres com: responsable, data inici / fi, vista general, grau de desplegament, etc. Aquesta eina és clau per al seguiment i revisió del procés *P1.1 Definir el Pla estratègic de la UPF i fer-ne el seguiment*.



El detall del Pla d'actuacions és:

+	Dp02020	ASTRI - Direcció per Objectius 2020	Sense medició	Nº: 106	8%
-	PA18-20	Pla d'actuacions 2018-2020	Sense medició	Nº: 31	43%
	1.	Docència	Sense medició	Nº: 5	19%
	2.	Recerca	Sense medició	Nº: 5	62%
	3.	Entorn i projecció	Sense medició	Nº: 2	0%
	4.	Comunitat	Sense medició	Nº: 4	68%
	5.	Finançament i governança	Sense medició	Nº: 7	17%
	6.	Internacionalització	Sense medició	Nº: 3	55%
	7.	Responsabilitat social	Sense medició	Nº: 5	73%
+	PI2020	Segon Pla d'igualtat Isabel de Villena 2018-2022	Sense medició	Nº: 58	0%

El desplegament de les actuacions es mostra de la següent manera:

Indi

Planificació

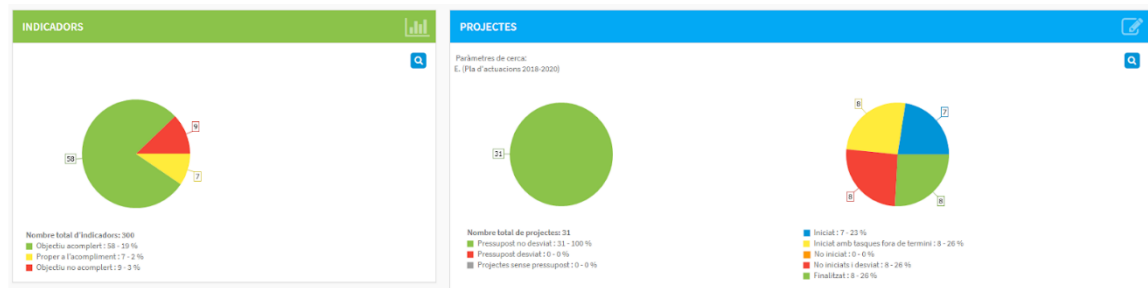
Documentació

Administració

Monitor

	Codi	Denominació	Tipus	Responsable	T.P.FP	Grau d'avançament	Desv.	D.Inici	D.Final	Dies pend.			P
1.1	1.1	Construcció d'un model educatiu propi		Jose Luis Martí Marmol	40% / 10	45%	807	2017/09/01 - 2017/09/01	2020/12/31	288			1
	Codi	Denominació	Tipus	Responsable	Pd.	GA.		D.Inici	D.Final				
1.1.01		Elaborar les bases per a la formulació d'un model docent propi, distintiu, innovador i de qualitat	Manel Jiménez Morales	VR, Direcció de projectes d'innovació	1	100%		2017/11/01 - 2017/10/01	2018/09/30 - 2019/12/02				
1.1.02		Repensar la connexió entre docència i espais físics. Transformar l'Àrea Tallers (al Campus del Poblenou) en un espai de gestió del coneixement transversal	Manel Jiménez Morales	VR, Direcció de projectes per a la docència	1	100%		2017/06/01 - 2017/06/01	2018/09/30 - 2019/12/02				
1.1.03		Definir l'espai que ha d'ocupar la formació no presencial a la docència regular de grau i màster	Manel Jiménez Morales	VR, Direcció de projectes per a la docència	1	85%		2017/11/01 - 2017/11/01	2018/09/30 - 2019/12/31				
1.1.04		Consolidar els nous programes que promouen la interdisciplinarietat curricular (Grau Obert, Formació Transversal de Llengua Escrita, Mòduls...) com un dels trets distintius del model docent propi de la UPF	Pilar Carrasco Delgado Aguilera	VR, Direcció de projectes per a la docència	1	100%		2018/01/01 - 2018/04/11	2019/10/31 - 2019/07/18				
1.1.05		Posar en marxa el projecte de reforma horària de la docència	Jaume Badia Pujol	VR, Direcció de projectes d'innovació	1	0%		2018/01/01 - 2018/01/01	2020/12/31			807	
1.1.06		Adaptar les aplicacions de gestió en l'àmbit de la docència per facilitar la implementació del nou model educatiu	Pilar Carrasco Delgado Aguilera	VR, Direcció de projectes d'innovació	1	0%		2018/01/01 - 2018/01/01	2020/10/01			807	
1.1.07		Elaborar un marc competencial dels estudis de la UPF	Pau Solà Viar	VR, Direcció de projectes d'innovació	1	0%		2018/01/01 - 2018/01/01	2020/12/31			807	
1.1.08		Explorar i eventualment implementar eines TIC necessàries per donar suport al nou model educatiu	Manel Lacort Nebro	VR, Direcció de projectes d'innovació	1	75%		2018/01/01 - 2018/01/01	2020/07/31				
1.1.09		Revisar l'actual sistema de producció de materials digitals per adequar-lo a les necessitats i objectius del nou model educatiu	Montserrat Espinós Ferrer	VR, Direcció de projectes d'innovació	1	0%		2018/01/01 - 2018/01/01	2020/12/31				
1.1.10		Dissenyar i implementar els serveis de suport necessaris per donar resposta a la fusió de docència i recerca en el procés d'aprenentatge	Montserrat Espinós Ferrer	VR, Direcció de projectes d'innovació	1	0%		2017/10/01 - 2017/10/01	2020/12/31			899	
1.2	1.2	Disseny d'una programació adequada a la demanda de formació exigent i canviant		Cristina Gelpi Arroyo	50% / 6	50%	748	2018/01/01 - 2018/01/15	2020/12/31	288			1
1.3	1.3	Millora de la qualitat de la docència a la UPF		Cristina Gelpi Arroyo	100% / 1	0%	717	2018/04/01 - 2018/04/01	2020/12/31	288			1
1.4	1.4	Redefinició de la política lingüística de la UPF		Cristina Gelpi Arroyo	0% / 1	0%	0	2018/04/01 - 2018/04/01	2020/12/31	288			1
1.5	1.5	Agrupar totes aquelles activitats adreçades als col·lectius altres que els estudiants de grau i de postgrau en un únic programa		Jose Luis Martí Marmol	100% / 1	0%	428	2018/01/15 - 2018/01/15	2020/12/31	288			1

I finalment, així es presenta el seguiment gràfic de les actuacions i els indicadors:



Altrament, l'Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions es modula i millora tenint en compte les necessitats que van sorgint, i la voluntat és que en breu pugui generar i custodiar el Manual del SGIQ, els processos que conformen el Manual de processos del SGIQ, així com l'informe de revisió del SGIQ i el seu Pla de millora, tant a nivell del SGIQ Marc com dels diferents centres. Tanmateix, aquestes portlets es troben en diferents estats de desenvolupament, essent actualment el menú que presenta l'Aplicatiu, el següent:



Com a repositori documental i mitjà de suport per a l'elaboració dels informes que han de ser la base per a l'avaluació de les titulacions cal fer referència als següents apartats:

1. Gestió d'informes

La pestanya de gestió d'informes es la pestanya principal de l'aplicació. En aquesta pestanya és on es visualitzen els informes creats (depenent dels permisos de cada usuari) i es poden realitzar totes les accions necessàries sobre els mateixos. Finalment, també es poden extreure en format .doc, .rtf o .pdf.

✱ / Gestió d'informes

Gestió d'informes

Informes



Filtrar:

Filtre tipus		UCA de Ciències Polítiques i Socials		Filtre curs	Filtre estat	SSCC	Revisió	Enviament	
Codi	Tipus	Idioma	Àmbit i titulacions	Curs	Estat	Dates límit			
192	ISCGM	CAT	UCA de Ciències Polítiques i Socials M.U. en Estudis Migratoris M.U. Erasmus Mundus en Política i Societat Europea	2018 - 2019	En elaboració Pendent OTQ	Serveis Centrals: 06-04-2020	Revisió: 06-04-2020	Enviament: 06-04-2020	Mostrar capítols Assignar usuaris Eliminar Descarregar
181	IRSGIQ	CAT	UCA de Ciències Polítiques i Socials		En elaboració Pendent OTQ	Serveis Centrals: 03-02-2020	Revisió: 24-02-2020	Enviament: 08-03-2020	Mostrar capítols Assignar usuaris Eliminar Descarregar

2. Pla de millora

Per pla de millora s'entén la proposta d'actuacions, resultant d'un procés de diagnòstic previ, que recull i formalitza els objectius de millora i les actuacions corresponents adreçades a enfortir els

punts forts i resoldre els febles, de manera prioritzada i temporalitzada.

🏠 / Pla de millora

Pla de millora

Portlet Pla Millora



Mostrar usuaris assignats

Mostra 50 registres

Filtrar:

Filtre codi	UPF	Filtre estat		Filtre prioritat	
Codi	Nivell d'afectació	Estat	Termini	Prioritat	Responsable
SALUT.0001	UCA de Ciències de la Salut i de la Vida	Desistida	01-09-2018	Mitja	UPEQ
SALUT.0025	Grau en Biologia Humana	En procés	01-09-2018	Mitja	Degà de la FCSV
SALUT.0039	Grau en Medicina	En procés	01-09-2018	Mitja	Degà de la FCSV
SALUT.0066	M.U. en Salut Pública	Desistida	01-09-2016	Mitja	Coordinador del màster

De fet els camps que incorpora aquest portlet són varis. Els plans de millora han de determinar les tasques, els responsables, la prioritat de les accions a emprendre i el calendari d'implantació de les mateixes. Alhora, els plans han d'identificar de manera clara i diferenciada aquelles accions que són fruit de les modificacions obligatòries que requereix l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari (AQU) de les que són producte de l'acord del propi centre o Universitat.

Val a dir que quan es crea un informe, automàticament s'inclou al mateix una extracció del pla de millora segons el tipus d'informe i les titulacions analitzades. Alhora, qualsevol modificació que es fa al pla de millora des de l'informe o des del pla de millora del centre, s'actualitza automàticament (només n'hi ha un únic pla de millora).

Tot seguit es mostra un exemple del format final que adopta un Pla de millora.

Pla de millora

Codi	Nivell d'afectació	Estat	Termini	Prioritat	Responsable	Requerida per AQU	Estànd ard	Problema detectat	Acció proposada	Objectiu a assolir	Indicador	Resultat	Origen (Informe)	Implica modificació de la memòria?
UPF.0004	UPF	En procés	15-01-2020	Alta	OTQ / Informàtica	No	E3	Es detecta la necessitat d'unificar les diferents eines existents per la gestió de la qualitat de noves.	Treball conjunt de l'Oficina Tècnica de Qualitat, el Servei d'Informàtica i els Centres, per al disseny i elaboració d'una eina integral de gestió de la qualitat	Millorar la gestió dels processos de qualitat del Centre.			Revisió SGIQ 2018 (22/02/2018)	No
UPF.0018	UPF	En procés	30-06-2021	Alta	UPEQ	No	E3	Necessitat de comptar amb un repositori de processos de qualitat de la docència, tant a nivell transversal com de centre	Procurar la unitat d'eines i instruments de mesura i seguiment dels processos de qualitat de la docència, per facilitar la tasca de revisió dels mateixos	Dotar d'eines efectives la revisió dels processos de qualitat de la docència			Inf. Revisió SGIQ 2020 (31/01/20)	No
UPF.0013	UPF	En procés	30-06-2021	Alta	UPEQ	No	E3	El SGIQ Marc ha evolucionat i s'ha vist modificat el seu contingut però en canvi no s'ha realitzat una revisió efectiva del mateix des de la darrera aprovació el curs 2017-18.	Revisar el SGIQ Marc de la UPF amb una periodicitat anual i generar un informe de revisió a aquest efecte.	Revisar anualment el SGIQ Marc de manera que el seu contingut, amb dades i indicadors actualitzats, ajudi a la presa de decisions per a l'assegurament de la qualitat de les titulacions			Inf. Revisió SGIQ 2020 (31/01/20)	No
UPF.0014	UPF	En procés	30-06-2021	Alta	UPEQ	No	E3	S'ha elaborat un Marc general a nivell del sistema universitari català per incorporar la perspectiva de gènere en la docència però a la	Adaptar els indicadors vàlids per la l'avaluació de les titulacions als nous requeriments i previsions derivats del nou Marc general per a la incorporació	Aportar a l'activitat universitària la perspectiva de gènere amb la voluntat d'aprofundir en la comprensió de les necessitats i comportaments i	UPEQ		Inf. Revisió SGIQ 2020 (31/01/20)	No

En definitiva, i com s'ha apuntat línies amunt, l'Aplicatiu permet generar els informes necessaris per a l'avaluació dels centres, el seu sistema de garantia interna de la qualitat i les seves titulacions. Alhora, també opera com a repositori documental on es custodien els documents essencials per a l'avaluació dels títols. Per la seva part, és peça clau en la gestió dels següents processos: *P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors; P2.2 Fer el seguiment de les titulacions i P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat.*

Així mateix, en les fitxes dels processos també es fa esment a un seguit d'aplicatius informàtics que a banda d'un component de tramitador, compleixen alhora amb el caràcter de gestor documental. Exemples d'aquests són:

- **AVALDO.** La UPF ha desenvolupat un model propi d'avaluació de la docència per part dels estudiants (AVALDO) pioner en el nostre entorn i que dona més eines i millor informació a estudiants, professorat avaluat i responsables acadèmics. Aquest sistema s'integra en les polítiques generals de la Universitat de millora contínua de la qualitat docent, i és clau per dur a terme els processos *P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès; P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI i P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI*, atès que proporciona les dades per dur a terme la valoració la docència rebuda.



AVALDO - admin
Presentació de resultats i gestió de les
enquestes d'avaluació de la docència.

- **Plataforma d'Administració electrònica (PAE).** És l'eina de tramitació de la Universitat i integra eines com el registre d'entrada i de sortida, la signatura de documents o les notificacions. S'usa per a la gestió i custòdia documental de part dels processos següents: *P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant; P4.5 Captar i seleccionar el PAS –nou ingrés de personal funcionari i laboral–; P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI i P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF.*



Plataforma d'Administració Electrònica
Tramitació integrada dels expedients electrònics
des de la seva entrada pel registre fins la seva
conservació al gestor documental. Eines de
signatura, notificació i gestió d'evidències.

- **Sigma.** Disposa de bases de dades pròpies per al seguiment i la gestió acadèmica i administrativa de les activitats docents. Facilita tota la informació referent a les dades dels alumnes, ja siguin acadèmiques (plans docents, matriculacions, preinscripcions, interessats, baixes, rendiment acadèmic) o administratives (documentació, certificats, títols i dades personals dels alumnes) que serviran per a elaborar outputs necessaris per al seguiment del SIGQ i se n'extraurà informació valuosa pels cursos i per l'anàlisi de la seva evolució històrica. Aquesta eina permet la gestió i custòdia de part de la documentació dels següents processos: *P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat; P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau i P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster universitari i doctorat.*

Dins d'aquest aplicatiu cal fer èmfasi en dos dels seus mòduls: l'ACTE-PAT, mitjançant el qual els tutors porten la gestió de les tutories realitzades, essent fonamental en el procés

P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants. I el mòdul Sigma Mobilitat, que s'empra durant l'execució del procés P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant.



SIGMA: gestió acadèmica

Conjunt d'aplicacions per gestionar els tràmits acadèmics: matrícula, taxes, expedients, certificats, beques i títols. Inclou el PDS per a gestionar l'oferta docent i el GERES per a la gestió de reserves d'espais i equipaments.

- **Hominis.** Eina informàtica de gestió dels recursos humans. És essencial en la gestió dels següents processos: *P4.2 Establir la Política del PAS; P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track); P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats; P4.5 Captar i seleccionar el PAS –nou ingrés de personal funcionari i laboral–; P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI; P4.9 Programar i avaluar la formació del PAS.* Custodia la documentació que es genera, entre d'altres, en matèria d'accés i formació del personal.



HOMINIS

Gestió dels recursos humans de la universitat: contractes, expedients, nòmina, formació, etc

- **Repositori de convenis institucionals**, clau en el procés *P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant*, on es conserven els convenis que se signen amb terceres entitats.



Convenis

Gestió de convenis.

Annex 1. Descripció de les interrelacions entre processos

1. PROCESSOS ESTRATÈGICS

❖ **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment**

Contempla l'elaboració del Pla estratègic com a recopilació de les línies a seguir per part de la Universitat en un termini de temps concret, la descripció del procés seguit fins a la seva aprovació així com l'elaboració i execució del Pla d'actuacions resultant.

Aquest procés impacta sobre la totalitat de processos de la UPF, tant els transversals com els de centre, atès que el Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic en base al qual es defineix el Pla d'Actuacions i la resta de projectes que condicionen el dia a dia universitari. Però especialment, més enllà dels processos més de caire operatiu, es vincula amb els que tenen un component més d'establiment de polítiques o línies d'actuació de tipus general o sectorial, segons l'àmbit al que es refereix. No obstant, es ressalten les següents vinculacions:

- **P1.2 Revisar i actualitzar el Marc UPF de Garantia Interna de Qualitat en la docència.** En el Pla estratègic es defineixen els objectius en matèria de Qualitat docent. Tal com queda reflectit en el Manual del SGIQ Marc, la política de Qualitat a la UPF presenta un seguit d'estratègies i programes que també tenen la seva repercussió en el Pla estratègic de la UPF, en la línia de generar una cultura de qualitat i gestió eficient de la docència, de la recerca, de la gestió i del retiment de comptes amb la societat.
- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat.** Atès que el Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic en base al qual es defineix el Pla d'Actuacions i la resta de projectes, entre els quals s'hi pot trobar el desplegament de noves titulacions.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat.** Com en l'anterior cas, en base al Pla estratègic aprovat, es defineix el Pla d'Actuacions i la resta de projectes, fet que pot comportar modificacions en els títols de grau, màster i doctorat.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat.** Com en l'anterior cas, en base al Pla estratègic aprovat es defineix el Pla d'Actuacions i la resta de projectes, entre els que s'hi pot trobar l'extinció o desprogramació de titulacions vigents.
- **P4.1 Establir la política del PDI.** El Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic que condiciona, defineix o redefineix la política del PDI.
- **P4.2 Establir la política del PAS.** El Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic que condiciona, defineix o redefineix la política del PAS.
- **P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI.** Atès que un dels objectius estratègics de la Universitat és oferir una docència de màxima qualitat, l'aprovació del Manual d'avaluació docent ha de contribuir a l'anàlisi i el control de l'activitat i la qualitat docents.
- **P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI.** Atès que de l'aprovació dels objectius estratègics de qualitat se'n deriva el Manual d'avaluació docent del professorat que s'erigeix com a norma que regula el procés d'avaluació i reconeixement de l'activitat docent del PDI.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF,** l'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes és un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de l'estratègia que ha de seguir la UPF.

- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**, atès que les queixes rebudes per aquesta via són un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de l'estratègia que ha de seguir la UPF.
- I els relatius a **Revisar i actualitzar la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge dels diferents centres** de la UPF.

❖ **P1.2 Gestionar el Marc UPF de Garantia Interna de Qualitat en la docència**

Consistent a revisar i actualitzar el Sistema Marc de Garantia Interna de Qualitat de les titulacions. De fet aquest procés està vinculat amb la resta de processos transversals que s'inclouen dins el Manual del SGIQ i, especialment, amb els següents:

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.** En el Pla estratègic es defineixen els objectius en matèria de Qualitat docent. Tal com queda reflectit en el Manual del SGIQ Marc, la política de Qualitat a la UPF presenta un seguit d'estratègies i programes que també tenen la seva repercussió en el Pla estratègic de la UPF en la línia de generar una cultura de qualitat i gestió eficient que se centrin tant en temes docents, de recerca, de gestió i de retiment de comptes amb la societat.
- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, la memòria de verificació estableix uns estàndards de qualitat o mínims als que ha d'arribar-se per poder mantenir impartint la titulació. Esdevé doncs una font d'informació i avaluació de la Universitat en l'àmbit docent. Alhora, la política de qualitat de les titulacions definida en el SGIQ Marc es basa en la disponibilitat d'informació efectiva per a la presa de decisions, l'anàlisi sistemàtica i la promoció de la millora contínua de les titulacions, entenent que aquests elements són requisits necessaris de la qualitat docent de la Universitat.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions**, igualment, els informes de seguiment esdevenen fonts d'informació i avaluació de la Universitat en l'àmbit docent, així com els informes d'avaluació que emet AQU al respecte i els plans de millora de centre.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat**, igual que en els casos anteriors, els informes de modificacions són font d'informació i d'avaluació de la Universitat en l'àmbit de la docència. Els informes d'accés i matrícula, rendiment, graduació, abandonament, així com els informes resultants de les enquestes de satisfacció de graduats, estudiants, i PDI s'erigeixen peces fonamentals a l'efecte de proposar millores en matèria docent.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat**, els autoinformes d'acreditació i els informes d'avaluació que emet AQU són fonts d'informació i avaluació de la Universitat en l'àmbit docent. També els plans de millora de centre.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**, els autoinformes d'acreditació i els informes d'avaluació que emet AQU i els informes de seguiment, així com els informes d'accés i matrícula, rendiment, graduació, abandonament que poden conduir a l'extinció o desprogramació d'una titulació són peces fonamentals a l'efecte de proposar millores en matèria docent.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** Els estudiants i PDI poden expressar el seu parer en aquells aspectes que tenen repercussió en matèria de Qualitat institucional a través de les enquestes que se'ls adrecen.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF i P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**, perquè a través d'aquests processos es poden determinar propostes de millora que poden contribuir a reformular la política de Qualitat de la UPF centrada tant en temes docents, de recerca i de gestió com de retiment de comptes amb la societat.
- **Processos de centre relatius a la gestió de la informació pública de les titulacions**, perquè a través d'aquests es donen a conèixer els objectius de qualitat de les titulacions i es ret comptes al respecte.

I amb els relatius a **Revisar i actualitzar la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge** dels diferents centres de la UPF.

❖ **P4.1 Establir la política del PDI**

Consistent a definir les polítiques de personal docent i investigador, per després implantar-les mitjançant actuacions que repercuteixen en diferents àmbits relacionats amb el personal docent i investigador. Es troba vinculat amb els següents processos:

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment:** El Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic que condiciona, defineix o redefineix la política del PDI.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès:** periòdicament es realitzen enquestes al PDI que poden condicionar l'establiment de la Política d'aquest col·lectiu (per exemple l'estudi d'opinió sobre el clima laboral, cultura organitzativa, compromís individual i riscos psicosocials).
- **P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track):** De l'establiment de les polítiques del PDI se'n deriven actuacions cap a la captació i selecció del PDI permanent, com és el cas del professorat tenure track.
- **P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats):** De l'establiment de les polítiques del PDI se'n deriven actuacions cap a la captació i selecció del PDI temporal.
- **P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació docent del PDI:** el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI ha d'estar alineat amb la política establerta a instàncies directives pel que fa a aquest col·lectiu.
- **P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI:** Les polítiques del PDI senten les bases de l'avaluació docent del PDI i d'aquesta avaluació docent també se'n desprèn informació que serveix per a l'establiment de les polítiques.
- **P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI:** Les polítiques del PDI es concreten en les polítiques formatives del PDI que alhora es concreten en les accions formatives adreçades al PDI.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF:** l'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PDI.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges:** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PDI.

❖ **P4.2 Establir la política del PAS**

Consistent a definir les polítiques de personal d'administració i serveis, d'acord amb les línies estratègiques i implantar-les mitjançant plans d'actuació específics que repercuteixen en diferents àmbits: captació i selecció, formació, avaluació i promoció. Contempla les següents vinculacions:

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment:** El Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic que condiciona, defineix o redefineix la política del PAS.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès:** periòdicament es realitzen enquestes al PAS que poden condicionar l'establiment de la Política d'aquest col·lectiu (per exemple l'estudi d'opinió sobre el clima laboral, cultura organitzativa, compromís individual i riscos psicosocials).

- **P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés de personal laboral i funcionari-**: Atès que l'establiment de la política que ha de regir el PAS condicionarà la seva selecció. Per exemple, l'aposta pel model de gestió de les persones per competències, com a política del PAS que s'ha definit a nivell estratègic, s'ha incorporat alhora en els processos de selecció de personal (en concret les entrevistes es basen en el perfil competencial que s'ha establert per al lloc de treball).
- **P4.9 Programar i avaluar la formació del PAS**: A l'igual que en el cas anterior, el tipus de gestió del PAS pel que s'opti a nivell polític condicionarà la programació i avaluació d'aquest. Per exemple, el model de gestió de persones per competències s'ha incorporat en els processos de formació de personal, en concret es fan cursos per tal de reforçar les competències que es demanen en el perfil competencial que s'ha establert per al lloc de treball.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**: l'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PAS.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PAS.

B. PROCESSOS CLAU

❖ **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**

Presenta com a objectiu detectar la necessitat d'impartir uns nous estudis i un aprovat pels òrgans de govern, Iniciar els tràmits legals per tal de que una proposta de títol sigui oficial. Aquest procés presenta les següents vinculacions:

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment**, atès que el Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic en base al qual es defineix el Pla d'Actuacions i resta de projectes, entre els que s'hi pot trobar el desplegament de noves titulacions.
- **P1.2 Revisar i actualitzar el Marc UPF de Garantia Interna de Qualitat en la docència**. La memòria de verificació dels títols estableix uns estàndards de qualitat o mínims als que ha d'arribar-se per poder mantenir impartint la titulació. Esdevé doncs una font d'informació i avaluació de la Universitat en l'àmbit docent.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions**, atès que en els informes de seguiment es comprova l'efectiu compliment dels compromisos adquirits en les memòries de verificació.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat**: Les memòries verificades i aprovades a través del procediment legal en el procés P2.1. són la base per a la presentació de les modificacions tant a nivell de grau i màster com de doctorat.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat**, atès que en els autoinformes d'acreditació, entre d'altres, és realitzar un seguiment de l'efectiu compliment dels compromisos adquirits en les memòries de verificació.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**, atès que si no es compleixen, entre d'altres, les previsions contingudes en la memòria de verificació, el títol pot extingir-se.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau**, atès que la programació i la memòria de verificació recullen el nombre de places programades de cadascuna de les titulacions.
- **P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants** en el sentit que en la memòria de verificació d'un títol es tracta l'atenció a les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troba la tutorització i el seguiment dels estudiants.

- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant**, en el sentit que en la memòria de verificació d'un títol es tracta l'atenció a les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troben els serveis per a atendre la mobilitat dels estudiants. Alhora, dins la descripció del pla d'estudis, s'inclou la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional**, en la memòria de verificació d'un títol es parla dels sistemes de suport i orientació a l'alumnat, entre els que s'hi troba el programa d'activitats d'orientació professional i de desenvolupament de competències per al mercat de treball *Skills UPF*, que du a terme el Servei de Carreres Professionals.
- **Processos de centre relatius a la Gestió del TFG, TFM i les pràctiques acadèmiques**: Les memòries verificades i aprovades a través del procediment legal en el procés P2.1. són la base per aquests processos.
- **P4.1 Establir la política de PDI**, atès que la programació de nous títols requerirà disposar de nou professorat i per tant establir els mecanismes adients per proveir-se de nous efectius i així mateix, caldrà avaluar les càrregues de treball a les UCA.
- **P4.2 Establir la política del PAS**, en el sentit que la programació de nous títols requerirà disposar també de més personal d'administració i serveis que doni suport en les tasques de gestió. En aquest sentit, caldrà pensar com proveir-se de nous efectius de PAS, si escau, o com redistribuir els existents, formar-los, etc.
- **P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track)**, atès que com s'ha apuntat, la programació de nous títols requerirà disposar de nou professorat.
- **P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)**, igualment que en els casos anteriors, la programació de nous títols requerirà disposar de nou professorat per a impartir la docència.
- **P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés de personal laboral i funcionari-** en el sentit que caldrà disposar de nous efectius de PAS per donar suport a la gestió de les noves titulacions.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència i P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus**, tenint en compte que si s'estableixen nous títols caldrà disposar d'aules de docència i altre maquinari/programari necessari.

❖ **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions**

Basat en l'anàlisi sistemàtica i periòdica de l'organització, el funcionament i els resultats assolits dels programes formatius per a la presa de decisions i la millora contínua de la titulació. Es relaciona amb els següents processos:

- **P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors**, atès que la política de qualitat de les titulacions definida en el SGIQ Marc es basa en la disponibilitat d'informació efectiva per, entre d'altres, assolir una millora contínua de les titulacions, entesa aquesta com a element necessari de la qualitat docent de la Universitat.
- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, atès que en els informes de seguiment es comprova l'efectiu compliment dels compromisos adquirits en les memòries de verificació dels títols.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat**. Si de l'informe de seguiment es detecta la necessitat de modificar el pla d'estudis d'un títol, es redirigeix a aquest procés.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat**. Els informes de seguiment esdevenen evidències dins el procés d'acreditació d'un títol.
- **P2.5 Gestionar l'extinció desprogramació d'un títol**. Si de l'informe de seguiment es detecta la necessitat de desprogramar el títol, es redirigeix a aquest procés. Alhora, un títol

acreditat amb condicions sobre el que es presenta un informe de seguiment a AQU, si el seu contingut no permet la retirada dels requeriments imposats a la titulació es pot arribar a desprogramar-la.

- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** Els resultats obtinguts de les enquestes que es realitzen als estudiants, graduats i PDI faciliten a tots els centres informació clau a tenir en compte en els processos d'avaluació dels ensenyaments oficials.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau,** atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i respecte la gestió del procés es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster,** atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i respecte la gestió del procés es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants** en el sentit que el PAT s'analitza en els informes de Seguiment, en concret, en el subestàndard 5.1 (els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació en el mercat laboral), d'acord amb l'establert per la Guia AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant,** atès que en els informes de seguiment, en concret en el subestàndard 5.1 s'analitzen les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troben els serveis per a atendre la mobilitat dels estudiants. Alhora, dins la descripció del pla d'estudis (que s'analitza a l'estàndard 1.2) s'inclou la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional** en el sentit que les activitats d'orientació professional s'analitzen en els informes de seguiment, en concret, en el subestàndard 5.1 (els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació en el mercat laboral), d'acord amb l'establert per la Guia AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència i P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus,** atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de captació de necessitats de recursos tecnològics i d'infraestructura, d'equipaments i de recursos de la informació, així com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.

També amb els processos **Gestionar la informació pública i el retiment de comptes dels programes formatius del centre**, atès que durant el procés de seguiment es revisa i s'analitza la informació pública de les titulacions d'acord amb les indicacions d'AQU.

❖ **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat**

Té com a objectiu adaptar les titulacions i els seus continguts als requeriments i necessitats que sorgeixin a fi d'oferir uns estudis de qualitat i que responguin als reptes de la societat contemporània com a resposta als inputs, indicadors i als informes de seguiment realitzats. Presenta les següents vinculacions:

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.** Atès que el Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic en base al qual es defineix el Pla d'Actuacions i resta de projectes, fet que pot comportar modificacions en els títols de grau, màster i doctorat.

- **P1.2 Revisar i actualitzar el Marc UPF de Garantia Interna de Qualitat en la Docència.** Els informes de modificacions són font d'informació i d'avaluació de la Universitat en l'àmbit de la docència. Els informes d'accés i matrícula, rendiment, graduació, abandonament, s'erigeixen peces fonamentals a l'efecte de proposar millores en matèria docent.
- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat:** la modificació del pla d'estudis, tant de caràcter substancial com no substancial, es realitza sobre la memòria verificada del títol implantat.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions:** la modificació que es presenta és fruit del procés del seguiment del títol i de la qualitat del programa formatiu. Ambdós processos es troben directament relacionats.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat:** les modificacions no substancials que s'han incorporat al títol a través del seguiment poden ser aprovades pel CAE si així s'expressa amb anterioritat. En l'estàndard 1.2. els centres han d'explicar les modificacions realitzades des de l'última acreditació del títol.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula dels estudiants de grau,** mitjançant una modificació, el centre pot sol·licitar el canvi en el número de places programades en els estudis de grau
- **P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster.** Mitjançant una modificació, el centre pot sol·licitar el canvi en el número de places programades en els estudis de màster.
- **P3.3 Gestionar l'acció tutorial dels estudiants.** Mitjançant les modificacions no substancials es poden produir canvis en les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troba la tutorització i el seguiment dels estudiants.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant.** Mitjançant les modificacions no substancials es poden produir canvis en les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troben els serveis per a atendre la mobilitat dels estudiants. Alhora, dins la descripció del pla d'estudis, s'inclou la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional.** A través de les activitats d'orientació professional, com les pràctiques curriculars, es pot arribar a determinar possibles modificacions del pla d'estudis de la titulació, en aquest cas en relació amb dites pràctiques, o de les competències de la titulació.

❖ **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat**

Amb l'objectiu d'obtenir l'acreditació del títol de grau, màster o doctorat per tal que pugui continuar impartint-se; i fer l'anàlisi de l'organització, el funcionament i els resultats assolits dels programes formatius per a la presa de decisions i la millora contínua de la titulació. Contempla les següents vinculacions:

- **P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors,** atès que la política de qualitat de les titulacions definida en el SGIQ Marc es basa en la disponibilitat d'informació efectiva per, entre d'altres, assolir una millora contínua de les titulacions, entesa aquesta com a element necessari de la qualitat docent de la Universitat.
- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat,** atès que en els autoinformes i al llarg del procés d'acreditació es comprova l'efectiu compliment dels compromisos adquirits en les memòries de verificació dels títols.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions.** Els informes de seguiment esdevenen evidències dins el procés d'acreditació d'un títol.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat.** Si el resultat del procés és de "no acreditat" es pot derivar la modificació del seu pla d'estudis d'un títol.

- **P2.5 Gestionar l'extinció, desprogramació d'un títol.** Si el resultat del procés és de “no acreditat” es pot derivar l'extinció del títol.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** Els resultats obtinguts de les enquestes que es realitzen als estudiants, graduats i PDI faciliten a tots els centres informació clau a tenir en compte en els processos d'acreditació dels ensenyaments oficials.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau,** atès que en els autoinformes i al llarg del procés d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés d'accés, admissió i matrícula dels estudis de grau es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster,** atès que en els autoinformes i al llarg del procés d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de preinscripció, admissió i matrícula de màster es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants** en el sentit que el PAT s'analitza en els autoinformes d'Acreditació, en concret, en el subestàndard 5.1 (els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació en el mercat laboral), d'acord amb l'establert per la Guia AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant,** atès que en els autoinformes d'acreditació, en concret en el subestàndard 5.1 s'analitzen les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troben els serveis per a atendre la mobilitat dels estudiants. Alhora, dins la descripció del pla d'estudis (que s'analitza a l'estàndard 1.2) s'inclou la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional** en el sentit que les activitats d'orientació professional s'analitzen en els autoinformes d'Acreditació, en concret, en el subestàndard 5.1 (els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació en el mercat laboral), d'acord amb l'establert per la Guia AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència i P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus,** atès que en els autoinformes d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de captació de necessitats de recursos tecnològics i d'infraestructura, d'equipaments i de recursos de la informació, així com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.

També amb els processos **Gestionar la informació pública i el retiment de comptes dels programes formatius del centre**, atès que durant el procés de seguiment es revisa i s'analitza la informació pública de les titulacions d'acord amb les indicacions d'AQU.

❖ **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**

Té com a objectiu garantir que la presa de decisions sobre l'extinció o la substitució de titulacions es basi en criteris objectius i públics, i que el procés d'extinció del títol garanteix els drets dels estudiants que hi estan matriculats. S'estableixen les següents vinculacions amb aquest:

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.** Atès que el Pla Estratègic s'erigeix com a document programàtic en base al qual es defineix el Pla d'Actuacions i resta de projectes, entre els que s'hi pot trobar l'extinció o desprogramació de titulacions vigents.

- **P1.2 Revisar i actualitzar el Marc UPF de Garantia Interna de Qualitat en la docència.** Els informes d'accés i matrícula, rendiment, graduació, abandonament que poden conduir a l'extinció o desprogramació d'una titulació són peces fonamentals a l'efecte de proposar millores en matèria docent.
- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat:** la programació i la verificació és l'origen de l'extinció, sense haver programat i verificat el títol no s'hauria produït la implantació del mateix i, per tant, no hi hauria títol a extingir.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions:** el seguiment és clau per a la reflexió de la qualitat del programa formatiu, a partir d'aquest es comprova que el títol que s'està impartint és pertinent i manté el perfil competencial dissenyat en la verificació. En el seguiment es pot detectar la idoneïtat de la titulació, en cas de no complir-la el centre es pot plantejar desprogramar temporalment el títol o bé extingir-lo definitivament.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat:** la modificació és part del marc VSMA de la qualitat del títol. La modificació prevista en el seguiment. Una modificació a nivell profund d'un títol podria suposar la reverificació del pla d'estudis i l'extinció del títol anterior.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat:** l'acreditació ha de recollir l'extinció de títols com a conseqüència de les modificacions importants que han suposat una reverificació del títol. La reverificació podria respondre a una millora global de la titulació que ha comportat l'extinció d'un pla d'estudis anterior i la posada en marxa d'un nou títol.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula dels estudiants de grau,** entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció de l'accés al mateix.
- **P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster,** per la mateixa raó que en el cas anterior.
- **P3.3 Gestionar l'acció tutorial dels estudiants,** entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció de l'acció tutorial d'aquell grau, màster o doctorat.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant,** entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció de la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida corresponents al pla d'estudis d'aquell títol així com les accions de suport i orientació a l'alumnat pròpies del títol.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional,** entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció dels serveis d'orientació professional pensats per aquell títol.
- **P4.1 Establir la política de PDI,** atès que l'extinció de títols pot significar haver de prescindir d'efectius de PDI i avaluar les càrregues de treball a les UCA.
- **P4.2 Establir la política del PAS,** en el sentit que la desprogramació de títols pot arribar a significar haver de prescindir d'efectius de PAS, o redistribuir-los, etc.
- **P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track),** perquè pot tenir impacte sobre les previsions de captació de nou personal.
- **P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats),** igualment que en els casos anteriors, la desprogramació dels títols impactarà en les previsions quant a contractació de nou PDI temporal.
- **P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés de personal laboral i funcionari-** en el mateix sentit que en els casos anteriors. Les previsions quant a contractació de nous efectius de PAS es poden veure minvades si es preveu extingir titulacions.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència i P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus,** tenint en compte que si s'extingeixen títols això impactarà sobre la disponibilitat d'aules de docència i altre maquinari/programari que hagi estat adquirit o que s'havia planificat adquirir.

❖ **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau**

Presenta com a objectiu gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula als estudis de grau de les persones sol·licitants, a partir de la normativa establerta i la seva adequació als criteris definits per la UPF. Es troba relacionat amb els següents processos:

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat:** la programació i la memòria de verificació recullen el nombre de places programades de cadascuna de les titulacions.
- **P2.2. Fer el seguiment de les titulacions,** atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés d'accés, admissió i matrícula dels estudis de grau es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat:** mitjançant una modificació, el centre pot sol·licitar el canvi en el número de places programades en els estudis de grau.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat,** atès que en els autoinformes i al llarg del procés d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés d'accés, admissió i matrícula dels estudis de grau es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat,** entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció de l'accés al mateix.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès,** atès que al finalitzar el procés de matrícula es pregunta als estudiants sobre la satisfacció respecte el procés. Alhora, aquest aspecte s'analitza també en les enquestes EVSOE.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF:** En qualsevol moment del procés d'accés, admissió i matrícula en els estudis de grau, els grups d'interès poden formular suggeriments i queixes mitjançant les vies contemplades a l'efecte.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges:** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en el procés de matrícula.

També amb els processos **gestionar la informació pública de les titulacions** existents a nivell dels centres, atès que cal fer públics els requisits d'accés, criteris d'admissió i procés de matriculació.

❖ **P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster**

El seu abast és materialitzar la preinscripció i admissió dels estudiants de primer curs de Màster i Doctorat. Contempla les vinculacions amb els següents processos:

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat:** la programació i la memòria de verificació recullen el nombre de places programades de cadascuna de les titulacions.
- **P2.2. Fer el seguiment de les titulacions,** atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés d'accés, admissió i matrícula dels estudis de màster es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat:** mitjançant una modificació, el centre pot sol·licitar el canvi en el número de places programades en els estudis de màster.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat,** atès que en els autoinformes i al llarg del procés d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés d'accés, admissió i matrícula dels estudis de màster es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat,** entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció de l'accés al mateix.

- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**, atès que al finalitzar el procés de matrícula es pregunta als estudiants sobre la satisfacció respecte el procés.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**: En qualsevol moment del procés de preinscripció, admissió i matrícula als estudis de màster, els grups d'interès poden formular suggeriments i queixes mitjançant les vies que es contemplades a l'efecte.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en el procés de matrícula.

També amb els processos **gestionar la informació pública de les titulacions** que s'estableixin a nivell dels centres, atès que cal fer públics els requisits de preinscripció, criteris d'admissió i procés de matriculació.

❖ **P3.3 Gestionar l'acció tutorial dels estudiants**

Consisteix a orientar, assessorar i donar suport a l'estudiant de grau en el seu procés de formació, acadèmic, personal i professional. Les dades respecte al nombre d'estudiants que han rebut tutoria estan associades al procés específic del centre: **Assignar tutor a l'estudiant de grau**.

Així mateix, també es relaciona amb els següents processos:

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, en el sentit que en la memòria de verificació d'un títol es tracta l'atenció a les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troba la tutorització i el seguiment dels estudiants.
- **P2.2. Fer el seguiment de les titulacions**, en el sentit que el PAT s'analitza en els informes de seguiment, en concret, en el subestàndard 5.1 (els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació en el mercat laboral), d'acord amb l'establert per la Guia AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat**. Mitjançant les modificacions no substancials es poden produir canvis en les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troba la tutorització i el seguiment dels estudiants.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat**, en el sentit que el PAT s'analitza en els autoinformes d'acreditació, en concret, en el subestàndard 5.1 (els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació en el mercat laboral), d'acord amb l'establert per la Guia AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**, entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció de l'acció tutorial d'aquell grau, màster o doctorat.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**, els Informes de valoració de l'orientació als estudiants elaborats a partir de l'enquesta als participants en el programa ACTE (d'acció tutorial) són fonamentals per poder proposar millores en aquesta matèria i per tant font d'informació i avaluació de la UPF en l'àmbit de la Qualitat docent.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a l'acció tutorial dels estudiants.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de l'acció tutorial dels estudiants.

D'altra banda, també es troba relacionat amb els processos de centre **Assignar tutor a l'estudiant de grau i fer-ne el seguiment** i **Gestionar la informació pública de les titulacions**, de manera que es presenti el PAT com a instrument necessari per facilitar l'orientació acadèmica.

❖ **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant**

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, en el sentit que en la memòria de verificació d'un títol es tracta l'atenció a les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troben els serveis per a atendre la mobilitat dels estudiants. Alhora, dins la descripció del pla d'estudis, s'inclou la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions:** d'acord amb la *Guia per al seguiment de les titulacions de Grau i Màster* d'AQU, cal fer una valoració dels serveis d'orientació laboral/professional al subestàndard 5.1 *Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral*. Cal valorar l'adequació dels convenis per afavorir el desenvolupament acadèmic de l'estudiant, la selecció dels estudiants i el suport que rep de la institució, així com el grau de satisfacció dels estudiants en mobilitat.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat.** Mitjançant les modificacions no substancials es poden produir canvis en les accions de suport i orientació a l'alumnat, entre les que s'hi troben els serveis per a atendre la mobilitat dels estudiants. Alhora, dins la descripció del pla d'estudis, s'inclou la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat:** d'acord amb la *Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de Grau i Màster* d'AQU, cal fer una valoració dels serveis d'orientació laboral/professional al subestàndard 5.1 *Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral*. Cal valorar l'adequació dels convenis per afavorir el desenvolupament acadèmic de l'estudiant, la selecció dels estudiants i el suport que rep de la institució, així com el grau de satisfacció dels estudiants.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**, entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció de la planificació i gestió de la mobilitat d'estudiants propis i d'acollida corresponents al pla d'estudis d'aquell títol així com les accions de suport i orientació a l'alumnat pròpies del títol.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** A l'enquesta EVSOE es pregunta sobre la mobilitat, qui n'ha fet i la seva satisfacció amb la gestió i funcionament de la mateixa. D'aquí, els informes de mobilitat dels estudiants, que són fonamentals per poder proposar millores en aquesta matèria i per tant font d'informació i avaluació de la UPF en l'àmbit de la Qualitat docent.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a l'organització de la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges:** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de la mobilitat i l'intercanvi dels estudiants.

Aquest procés també està vinculat amb els processos de centre relacionats amb la **gestió de la mobilitat** i de la **informació pública de les titulacions**.

❖ **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional**

Cerca dotar als i les estudiants i graduats/es de la Universitat de les competències necessàries per tal de poder gestionar el propi projecte professional. Es persegueix que el estudiants i graduats/es hagin adquirit la informació, coneixements i habilitats per millorar la seva ocupabilitat a través de les tasques realitzades en les sessions individuals i grupals. Es vincula amb els següents processos:

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau o màster**, atès que mitjançant la realització de les activitats d'orientació professional es poden obtenir inputs per detectar necessitats i tendències al mercat i generar títols.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions:** d'acord amb la *Guia per al seguiment de les titulacions de Grau i Màster* d'AQU, cal fer una valoració dels serveis d'orientació laboral/professional al subestàndard 5.1 *Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral*. Cal valorar l'adequació de les activitats a l'hora de facilitar la inserció laboral.
- **P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat.** A través de les activitats d'orientació professional, com les pràctiques curriculars, es pot arribar a determinar possibles modificacions del pla d'estudis de la titulació, en aquest cas en relació amb dites pràctiques, o de les competències de la titulació.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat:** d'acord amb la *Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de Grau i Màster* d'AQU, cal fer una valoració dels serveis d'orientació laboral/professional al subestàndard 5.1 *Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral*. Cal valorar l'adequació de les activitats a l'hora de facilitar la inserció laboral.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**, entenent que l'extinció del títol significa també l'extinció dels serveis d'orientació professional pensats per aquell títol.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**, A l'enquesta EVSOE es pregunta als estudiants sobre la satisfacció amb les pràctiques curriculars. D'aquí, els informes de valoració de les pràctiques -que alhora també es realitzen a partir de l'enquesta als estudiants en pràctiques- i els informes dels tutors acadèmics són fonamentals per poder proposar millores en aquesta matèria i per tant font d'informació i avaluació de la UPF en l'àmbit de la Qualitat docent.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a la gestió dels serveis d'orientació professional.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges:** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió dels serveis d'orientació professional.

Aquest procés també està vinculat amb els processos de centre relacionats amb la **gestió de la informació pública de les titulacions**.

C. PROCESSOS DE SUPORT

❖ **P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track)**

Estableix com a objectiu seleccionar el personal docent i investigador amb els coneixements idonis per desenvolupar les funcions de docència i recerca, amb un període de prova de 5-7 anys previ a la vinculació permanent. Es troba vinculat amb els següents processos:

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster i doctorat** atès que la programació de nous títols requerirà disposar de nou professorat.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat.** Perquè l'extinció d'un títol pot tenir impacte sobre les previsions de captació de nou personal.
- **P4.1 Establir la política del PDI.** De l'establiment de les polítiques del PDI se'n deriven actuacions cap a la captació i selecció del PDI permanent, com és el cas del professorat tenure track.
- **P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats),** atès que si les necessitats en matèria de nous efectius de personal docent i investigador no es resolen per la via de la captació de caràcter permanent, cal seguidament cridar el procés de captació de PDI temporal.
- **P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI,** atès que el nou professorat haurà de ser format, bé sigui mitjançant el programa de formació inicial en docència universitària (que té per objectiu proporcionar formació bàsica en docència al professorat de la Universitat) o qualsevol altre curs, taller i seminari per a l'actualització, la millora i la innovació en docència.

També amb els processos de centre relatius a **l'assignació del professorat a les assignatures i Gestionar la nova incorporació dels professors.**

❖ **P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)**

Té com a objectiu seleccionar el PDI temporal amb criteris d'igualtat, mèrit, capacitat i transparència. Es troba vinculat amb els següents processos:

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster i doctorat** atès que la programació de nous títols requerirà disposar de nou professorat.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat.** La desprogramació dels títols impactarà en les previsions quant a contractació de nou PDI temporal.
- **P4.1 Establir la política del PDI.** De l'establiment de les polítiques del PDI se'n deriven actuacions cap a la captació i selecció del PDI temporal.
- **P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track),** atès que si les necessitats en matèria de nous efectius de personal docent i investigador no es resolen per la via de la captació de caràcter permanent, cal seguidament cridar el procés de captació de PDI temporal.
- **P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI,** atès que el nou professorat haurà de ser format, bé sigui mitjançant el programa de formació inicial en docència universitària (que té per objectiu proporcionar formació bàsica en docència al professorat de la Universitat) o qualsevol altre curs, taller i seminari per a l'actualització, la millora i la innovació en docència.

També amb els processos de centre relatius a **l'assignació del professorat a les assignatures i Gestionar la nova incorporació dels professors.**

❖ **P4.5 Captar i seleccionar el PAS –nou ingrés de personal laboral i funcionari–**

Consistent a captar i seleccionar els millors candidats que responen al perfil competencial de les escales de funcionaris i dels llocs de treball de personal laboral de la nostra universitat. S'estableixen les següents vinculacions amb aquest procés:

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, en el sentit que caldrà disposar de nous efectius de PAS per donar suport a la gestió de les noves titulacions.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat**. Les previsions quant a contractació de nous efectius de PAS es poden veure minvades si es preveu extingir titulacions.
- **P4.2 Establir la política del PAS**. Quan s'estableix la política del PAS es concreten les accions que es duran a terme per a la captació i selecció del PAS.
- **P4.9 Programar i avaluar la formació del PAS**, atès que els nous efectius de personal hauran de formar-se per a millorar l'encaix amb el perfil competencial del lloc de treball al que s'ha accedit.

❖ **P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI**

Té com a abast definir un model d'avaluació de l'activitat docent del PDI i actualitzar-lo, entès com a mecanisme que ha de contribuir a l'anàlisi i el control de l'activitat i la qualitat docents, atès que un dels objectius estratègics de la Universitat és oferir una docència de màxima qualitat. Es troba vinculat amb els següents processos:

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment**. Atès que un dels objectius estratègics de la Universitat és oferir una docència de màxima qualitat, i l'aprovació del Manual d'avaluació docent ha de contribuir a l'anàlisi i el control de l'activitat i la qualitat docents.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**. Atès que els resultats de l'enquesta d'avaluació docent que responen els estudiants (AVALDO) són un instrument imprescindible per a realitzar l'avaluació de l'activitat del professorat, i així s'estableix en el Manual d'avaluació de l'activitat docent del PDI.
- **P4.1 Establir la política del PDI**, el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI ha d'estar alineat amb la política establerta a instàncies directives pel que fa a aquest col·lectiu.
- **P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI**. Atès el Manual d'avaluació docent s'erigeix com la norma que regula el procés d'avaluació i reconeixement de l'activitat docent del PDI. A més, dins el procés P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI, en el moment en què la Universitat trameta els informes d'avaluació individuals a AQU també cal que els acompanyi d'un informe sobre l'aplicació del model d'avaluació docent aprovat, i això contribueix a l'actualització i la revisió del seu contingut.
- **P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI**. El Manual d'avaluació docent del professorat que s'erigeix com a norma que regula el procés d'avaluació i reconeixement de l'activitat docent del PDI. En l'articulat del Manual pot establir-se la necessitat o idoneïtat que el PDI que presenti mancances quant a la qualitat de la seva acció docent, sigui redirigit cap al CLIK a l'efecte de millorar les seves competències en aquesta matèria.

❖ **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**

El seu objectiu és revisar, validar i proposar el contingut de les enquestes que es realitzen des de la UPF i acordar amb l'AQU Catalunya el disseny de les enquestes de satisfacció de graduats i d'inserció laboral; realitzar les enquestes, extreure'n els resultats i analitzar-los per a la presa de decisions.

Es troba vinculat amb els següents processos:

- **P1.2 Gestionar el Marc UPF de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) en la docència.** En la dimensió 4 del Manual del SGIQ s'analitzen els nivells de satisfacció dels diferents col·lectius amb el desenvolupament de la titulació (docència, organització del sistema i de l'ensenyament).
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions.** Els resultats obtinguts de les enquestes que es realitzen als estudiants, graduats i PDI faciliten a tots els centres informació clau a tenir en compte en els processos d'avaluació dels ensenyaments oficials.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat.** Els resultats obtinguts de les enquestes que es realitzen als estudiants, graduats i PDI faciliten a tots els centres informació clau a tenir en compte en els processos d'acreditació dels ensenyaments oficials.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau i P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster,** atès que al finalitzar el procés de matrícula es pregunta als estudiants sobre la satisfacció respecte el procés. Alhora, aquest aspecte s'analitza també en les enquestes EVSOE.
- **P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants,** els Informes de valoració de l'orientació als estudiants elaborats a partir de l'enquesta als participants en el programa ACTE (d'acció tutorial) són fonamentals per poder proposar millores en aquesta matèria i per tant font d'informació i avaluació de la UPF en l'àmbit de la Qualitat docent.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant.** A l'enquesta EVSOE es pregunta sobre la mobilitat, qui n'ha fet i la seva satisfacció amb la gestió i funcionament de la mateixa.
- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional.** A l'enquesta EVSOE es pregunta sobre la satisfacció amb les pràctiques.
- **P4.1 Establir la política del PDI i P4.2 Establir la política del PAS,** es realitzen enquestes al PDI i al PAS que poden condicionar l'establiment de la política d'aquests col·lectius (per exemple l'estudi d'opinió sobre el clima laboral, cultura organitzativa, compromís individual i riscos psicosocials).
- **P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI.** Atès que els resultats de l'enquesta d'avaluació docent que responen els estudiants (AVALDO) són un instrument imprescindible per a realitzar l'avaluació de l'activitat del professorat, i així s'estableix en el Manual d'avaluació de l'activitat docent del PDI.
- **P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI.** El professorat participant en les convocatòries d'avaluació de l'activitat docent són enquestats respecte el seu grau de satisfacció en relació amb el model d'avaluació docent, que incideix en matèria de Qualitat institucional.
- **P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI.** Els resultats de l'AVALDO són un document d'entrada que serveix per a l'anàlisi i identificació de les necessitats formatives a l'efecte d'establir el Pla de formació per part del CLIK.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència, P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i**

equipaments als campus i P5.3 Gestionar els serveis generals reprografia/impressió i restauració. Aspectes aquests sobre els que es pregunta a l'enquesta EVSOE, els resultats de la qual poden comportar modificacions en la forma com es gestionen aquests serveis i necessitats.

També es troba relacionat amb els processos de centre vinculats a la satisfacció dels grups d'interès (ex. **Gestionar els resultats de l'enquesta de satisfacció de la docència**, atès que dels resultats de l'enquesta AVALDO es proposaran millores en l'enfocament o redisseny de l'assignatura i en estratègies docents).

❖ **P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI**

Consistent a avaluar l'activitat docent del PDI, gratificar i establir un pla de millora, si escau. Es troba vinculat amb els següents processos:

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.** Atès que de l'aprovació dels objectius estratègics de qualitat se'n deriva el Manual d'avaluació docent del professorat que s'erigeix com a norma que regula el procés d'avaluació i reconeixement de l'activitat docent del PDI.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** Atès que els resultats de l'enquesta d'avaluació docent que responen els estudiants (AVALDO) formen part de la dimensió 3. Resultats de l'activitat docent i són un instrument imprescindible per a realitzar l'avaluació de l'activitat del professorat.
- **P4.1 Establir la política del PDI.** Les polítiques del PDI senten les bases de l'avaluació docent del PDI i d'aquesta avaluació docent també se'n desprèn informació que serveix per a l'establiment de les polítiques.
- **P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI.** El Manual d'avaluació docent del professorat que s'erigeix com a norma que regula el procés d'avaluació i reconeixement de l'activitat docent del PDI. A més, en el moment en què la Universitat tramet dels informes d'avaluació individuals a AQU també cal que els acompanyi d'un informe sobre l'aplicació del model d'avaluació docent que tinguin aprovada. Aquest informe sobre l'aplicació del Manual o de seguiment permetrà documentar els canvis, les millores, els ajustos, etc. que s'hagin incorporat al model.
- **P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI.** Atès que el professorat avaluat negativament o sobre el que la Comissió d'Avaluació Docent detecti necessitats de millora seran objecte d'un Pla de Millora individualitzat, elaborat per part del CLIK, que alhora esdevé un document d'entrada en el procés P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI.

❖ **P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI**

Té com a objectiu programar les accions formatives que donin resposta a les necessitats del PDI en relació als recursos i eines per a la funció i d'innovació docent, fer-ne el seguiment i avaluar el grau de satisfacció de la participació en aquestes accions. Es troba vinculat amb els següents processos:

- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** Els resultats de l'AVALDO són un document d'entrada que serveix per a l'anàlisi i identificació de les necessitats formatives a l'efecte d'establir el Pla de formació per part del CLIK.
- **P4.1 Establir la política del PDI.** Les polítiques del PDI es concreten en les polítiques formatives del PDI que a l'hora es concreten en les accions formatives adreçades al PDI.

- **P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track) i P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)**, atès que el nou professorat haurà de ser format, bé sigui mitjançant el programa de formació inicial en docència universitària (que té per objectiu proporcionar formació bàsica en docència al professorat de la Universitat) o qualsevol altre curs, taller i seminari per a l'actualització, la millora i la innovació en docència.
- **P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI**. El Manual d'avaluació docent del professorat que s'erigeix com a norma que regula el procés d'avaluació i reconeixement de l'activitat docent del PDI. En l'articulat del Manual pot establir-se la necessitat o idoneïtat que el PDI que presenti mancances quant a la qualitat de la seva acció docent, sigui redirigit cap al CLIK a l'efecte de millorar les seves competències en aquesta matèria.
- **P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI**. Atès que el professorat avaluat negativament o sobre el que la Comissió d'Avaluació Docent detecti necessitats de millora seran objecte d'un Pla de Millora individualitzat, elaborat per part del CLIK, que alhora esdevé un document d'entrada en el procés P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI.

❖ **P4.9 Programar i avaluar la formació del PAS**

Consistent a dissenyar el programa d'accions per respondre les necessitats en la gestió dels processos, dels serveis i la millora contínua i desenvolupament competencial del col·lectiu de PAS, fer-ne el seguiment i avaluar el grau de satisfacció i el seu impacte en la millora dels serveis i de la gestió. Es troba vinculat amb els següents processos:

- **P4.2 Establir la política del PAS**. El tipus de gestió del PAS pel que s'opti a nivell polític condicionarà la programació i avaluació d'aquest col·lectiu. Per exemple, el model de gestió de persones per competències s'ha incorporat en els processos de formació de personal, en concret es fan cursos per tal de reforçar les competències que es demanen en el perfil competencial que s'ha establert per al lloc de treball.
- **P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés de personal laboral i funcionari-**, atès que els nous efectius de personal hauran de formar-se per a millorar l'encaix amb el perfil competencial del lloc de treball al que s'ha accedit.

❖ **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència**

Presenta com a objectiu identificar les necessitats tecnològiques i de recursos d'informació que tenen els centres per impartir la docència i satisfer-les mitjançant els serveis que els ofereix la Biblioteca i el Servei d'Informàtica, així com fer-ne el seguiment. Aquest procés es troba relacionat amb els següents:

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, tenint en compte que si s'estableixen nous títols caldrà disposar d'aules de docència i altre maquinari necessari.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions**, atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de captació de necessitats de recursos tecnològics i de la informació, així com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat**, per la mateixa raó apuntada en el procés anterior, en els autoinformes d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de captació de necessitats de recursos tecnològics i d'infraestructura,

d'equipaments i de recursos de la informació, així com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.

- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat.** Si s'extingeixen títols això impactarà sobre la planificació dels recursos tecnològics i d'informació necessaris per dur a terme la docència.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** Sobre els recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència es pregunta a l'enquesta EVSOE, els resultats de la qual poden comportar modificacions en la forma com es gestionen aquests serveis i necessitats.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF,** atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a la gestió de les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges,** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència.

❖ **P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus**

El seu abast és recollir les necessitats de serveis d'infraestructures, aplicar el recurs més adequat per satisfer-les i fer-ne el seguiment. Es troba vinculat amb els següents processos:

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat,** tenint en compte que si s'estableixen nous títols caldrà disposar d'aules docència, el maquinari necessari i els recursos tecnològics que es requereixin per complementar-les.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions,** atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de captació de necessitats i serveis d'infraestructura i d'equipaments, així com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat,** per la mateixa raó apuntada en el procés anterior, en els autoinformes d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de captació de necessitats i serveis d'infraestructura i d'equipaments, així com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat.** Si s'extingeixen títols això condicionarà la planificació i gestió de les aules i altre equipament o maquinari adquirit o que s'havia previst adquirir per a impartir la docència.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** Sobre els serveis d'infraestructura i d'equipaments als campus es pregunta a l'enquesta EVSOE, els resultats de la qual poden comportar modificacions en la forma com es gestionen aquests serveis i necessitats.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF,** atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a les necessitats i serveis d'infraestructura i d'equipaments als campus.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges,** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus.

❖ **P5.3 Gestionar els serveis generals reprografia/impressió i restauració**

Consistent a prestar els serveis de restauració i de reprografia/ impressió als col·lectius que formen part de la comunitat universitària ubicats als campus de la universitat. Es troba vinculat amb els següents processos:

- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**, atès que mitjançant l'enquesta de valoració de l'ensenyament (EVSOE) que es fa cada tres anys als estudiants, s'obté la seva satisfacció sobre aquests serveis.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar propostes de millora pel que fa a com es gestionen els serveis generals de reprografia, impressió i restauració.
- **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**, atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió dels serveis generals de reprografia, impressió i restauració.

❖ **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**

Té com a objectiu atendre les incidències, reclamacions i suggeriments plantejades per la comunitat universitària mitjançant qualsevol dels canals disponibles. La finalitat és millorar els serveis que ofereix la Universitat i buscar solucions a possibles mancances o problemes, apostant per la millora continua

Els membres de la comunitat universitària poden presentar queixes també al Síndic de Greuges de la UPF (**procés P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**).

Al marge que els processos poden tenir la seva pròpia via d'obtenció de dades de satisfacció, els suggeriments rebuts mitjançant la Bústia poden també tenir incidència en la millora dels processos universitaris i la qualitat dels mateixos, i especialment, poden produir efectes sobre els següents:

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment**. L'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de l'estratègia que ha de seguir la UPF.
- **P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors**, perquè a través d'aquest procés es poden determinar propostes de millora que poden contribuir a reformular la política de Qualitat de la UPF centrada tant en temes docents, de recerca i de gestió com de retiment de comptes amb la societat.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau i P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster**. En qualsevol moment del procés d'accés, admissió i matrícula en els estudis de grau, els grups d'interès poden formular suggeriments i queixes mitjançant les vies contemplades a l'efecte.
- **P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a l'acció tutorial dels estudiants.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a l'organització de la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant.

- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a la gestió dels serveis d'orientació professional.
- **P4.1 Establir la política del PDI**: l'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PDI.
- **P4.2 Establir la política del PAS**: l'opinió dels diferents grups d'interès, recollida a través de les enquestes així com de la bústia de suggeriments i queixes pot ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PAS.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a la gestió de les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència.
- **P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a les necessitats i serveis d'infraestructura i d'equipaments als campus.
- **P5.3 Gestionar els serveis generals reprografia/impressió i restauració**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar propostes de millora pel que fa a com es gestionen els serveis generals de reprografia, impressió i restauració.

❖ **P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges**

L'objectiu d'aquest procés és garantir que la Comunitat Universitària pugui presentar una queixa al Síndic de Greuges de la UPF i que els membres de la mateixa vegin garantits els seus drets i llibertats i rebin resposta per part del Síndic de Greuges.

A banda, els membres de la comunitat universitària poden presentar queixes mitjançant la bústia de suggeriments i queixes (**procés P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF**).

Al marge que els processos poden tenir la seva pròpia via d'obtenció de dades de satisfacció, les queixes rebudes pel Síndic de Greuges poden també tenir incidència en la millora dels processos universitaris i la qualitat dels mateixos, i especialment, poden produir efectes sobre els següents:

- **P1.1 Definir el Pla estratègic i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment**, atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de l'estratègia que ha de seguir la UPF.
- **P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors**, perquè a través d'aquest procés es poden determinar propostes de millora que poden contribuir a reformular la política de Qualitat de la UPF centrada tant en temes docents, de recerca i de gestió com de retiment de comptes amb la societat.
- **P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau i P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster**, atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en el procés de matrícula.
- **P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de l'acció tutorial dels estudiants.
- **P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant**: atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de la mobilitat i l'intercanvi dels estudiants.

- **P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional:** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió dels serveis d'orientació professional.
- **P4.1 Establir la política del PDI:** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PDI.
- **P4.2 Establir la política del PAS:** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot condicionar l'establiment de la política del PAS.
- **P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència,** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió de les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència.
- **P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus,** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus
- **P5.3 Gestionar els serveis generals reprografia/impressió i restauració,** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en la gestió dels serveis generals de reprografia, impressió i restauració.

Annex 2. Correspondència amb els processos AUDIT

Com a resultat de l'experiència assolida durant la fase d'avaluació del disseny dels SGIQ en el marc del programa AUDIT, actualment s'estableixen 6 dimensions per a la certificació de la implantació del SGIQ, d'acord amb el disposat en la [Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat](#) (AQU, Juliol 2019).

El programa AUDIT es basava en sis directrius principals que eren el focus d'atenció de l'avaluació interna i seguien els principis dels *Standards and guidelines for quality assurance in the EHEA* proposats per l'ENQA. En el moment de dur a terme la certificació del disseny del sistema de qualitat de la UPF es van tenir en compte les directrius del programa AUDIT però actualment aquesta taula de processos s'ha actualitzat en base a les propostes de millora recollides i als inputs rebuts al llarg del transcurs d'aquests últims cursos.

Seguidament es presenta l'actual taula de processos transversals, en la qual hi ha inclosos tots aquells previstos en el programa AUDIT i la seva equivalència amb els processos transversals definits en base a les actuals 6 dimensions contemplades per a la certificació de la implantació del SGIQ:

Àmbit 6Q de titulacions	Dimensió SGIQ	Processos 6Q-SGIQt.UPF	Nom del procés	Tipus	Propietari/Responsable de gestió
Q0. Política institucional de qualitat	1. Revisió i millora del SGIQ	1-01. Definir la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge	P1.1 Definir el pla estratègic, els projectes d'àmbit institucional fer-ne el seguiment	Estratègic	VR adjunt al rector / Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat
		1-02. Revisar i actualitzar el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de les titulacions(6Q-SGIQt.UPF)	P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors	Estratègic	VR adjunt al rector / Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat
Q3. Desplegament i rendiment	2. Disseny, revisió i millora dels programes formatius	6-01. Fer el seguiment de les titulacions	P2.2 Fer el seguiment de les titulacions	Clau	Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat
Q1. Política, innovació i millora de les titulacions		Programar i verificar un nou títol de grau Programar i verificar un nou títol de màster	P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat	Clau	VR per a projectes per a la docència / Cap de l'Ofic. Programació i Planificació Estudis
		Modificar un títol de grau Modificar un títol de màster universitari	P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat	Clau	VR per a projectes per a la docència / Cap de l'Ofic. Programació i Planificació Estudis
		2-01. Acreditar els títols de grau i de màster universitari: garantir la qualitat dels programes formatius	P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat	Clau	Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat

Àmbit 6Q de titulacions	Dimensió SGIQ	Processos 6Q-SGIQt.UPF	Nom del procés	Tipus	Propietari/Responsable de gestió
		2-02. Extingir o reverificar títols	P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat	Clau	VR per a projectes per a la docència / Cap de l'Ofic. Programació i Planificació Estudis
Q4. Satisfacció	2. Disseny, revisió i millora dels programes formatius	Gestionar les enquestes de satisfacció de la docència-AVALDO Gestionar l'enquesta de satisfacció del professorat i càrrecs acadèmics	P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès	Suport	Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat
Q2. Accés i matrícula	3. Sistemes de suport a l'aprenentatge i d'orientació als estudiants	3-01.a. Gestionar l'accés i l'admissió dels estudiants de grau	P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau	Clau	Cap del Servei de Gestió Acadèmica
		3-01.b. Gestionar l'accés i l'admissió dels estudiants de màster universitari i doctorat	P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster universitari i doctorat	Clau	Cap de l'Oficina de Postgrau i Doctorat
Q5. Pràctiques, mobilitat, orientació i inserció laboral		3-02.b. Orientar l'estudiant durant els estudis	P3.3 Gestionar el pla d'acció tutorial dels estudiants	Clau	Responsable del Centre Innovac. Aprenentatge i Coneixement
		3-03. Gestionar els programes de mobilitat i intercanvi de l'estudiant	P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant	Clau	VR per a projectes per a la internacionalització / Cap del Servei de Relacions Internacionals
		3-04. Gestionar l'orientació professional	P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional	Clau	Directora de la FUPF / Cap del Servei de Carreres Professionals
Q6. Personal i gestió de recursos	4. Personal acadèmic	4-01.a. Definir la política del personal docent i investigador	P4.1 Establir la política del PDI	Estratègic	VR Direcció de política de captació i retenció de talent i Vicerector de Professorat / Vicegerent de l'Àrea de Recursos Humans i Organització
		4-01.a. Definir la política del personal d'administració i serveis	P4.2 Establir la política del PAS	Estratègic	Gerent / Vicegerent de l'Àrea de Recursos Humans i Organització
Q6. Personal i gestió de recursos	4. Personal acadèmic	4-02.a. Captar i seleccionar el personal docent i investigador	P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track)	Suport	Vicegerent de l'Àrea de Recursos Humans i Organització / Cap del Servei de PDI
		4-02.a. Captar i seleccionar el personal docent i investigador	P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)	Suport	Vicegerent de l'Àrea de Recursos Humans i Organització / Cap del Servei de PDI
		4-02.a. Captar i seleccionar el personal	P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés de personal laboral i funcionari-	Suport	Vicegerent de l'Àrea de Recursos Humans i Organització / Cap del Servei del PAS

Àmbit 6Q de titulacions	Dimensió SGIQ	Processos 6Q-SGIQt.UPF	Nom del procés	Tipus	Propietari/Responsable de gestió
		d'administració i serveis –nou ingrés–			
		4-04.a. Actualitzar/acreditar el model d'avaluació del PDI	P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI	Suport	VR adjunt al rector / Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat
		4-04.b. Gestionar l'avaluació docent del PDI	P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI	Suport	VR per a projectes d'innovació / Cap de la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat
		4-03.a. Gestionar la formació del personal docent i investigador	P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI	Suport	VR per a projectes d'innovació/ Responsable Centre Innovac. Aprenentatge i Coneixement
		4-03.b. Gestionar la formació del personal d'administració i serveis	P4.9 Programar i avaluar la formació del PAS	Suport	Vicegerent de l'Àrea de Recursos Humans i Organització / Cap del Servei del PAS
Q6. Personal i gestió de recursos	5. Recursos materials i serveis	5-02.b. Gestionar els serveis de tecnologia i recursos de la informació de suport a la docència, a l'aprenentatge, a la recerca i a la gestió	P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència	Suport	VR per a projectes d'innovació i vicegerent de l'ASTRI / Directora de la Biblioteca i cap del Servei d'Informàtica
		5-01. Gestionar els recursos materials: béns, espais i equipaments	P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus	Suport	Vicegerent de l'Àrea de Recursos Econòmics, Contractació i Patrimoni / Cap del Servei d'Infraestructures i Patrimoni
		5-02.a. Gestionar els serveis generals complementaris	P5.3 Gestionar els serveis generals reprografia/impressió i restauració	Suport	Vicegerent de l'Àrea de Recursos Econòmics, Contractació i Patrimoni / Cap del Servei d'Infraestructures i Patrimoni
		3-06. Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments	P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF	Suport	Vicegerent de l'Àrea de Recursos Humans i Organització / Cap de la Unitat d'Organització i Processos
			P5.5 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges	Suport	Síndic de Greuges

Annex 3. Catàleg de documents

Codi SGIQ	Nom del document	Responsable de la custòdia	Ubicació	Entrada/sortida
D1.1.1	Marc normatiu	Secretari General	Web UPF: https://www.upf.edu/web/universitat/normativa	Entrada P1.1 i P1.2 Sortida P4.1 (normatives en matèria de PDI aprovades pel Consell de Govern)
D1.1.2	Proposta de Pla Estratègic	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES\Pla Estratègic	Sortida P1.1
D1.1.3	Acta reunió del Consell de Govern per a l'aprovació del PE	Secretari General	Arxiu de la Secretaria General Web del Consell de Govern: https://www.upf.edu/web/universitat/consell-de-govern	Sortida P1.1
D1.1.4	Pla Estratègic	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES\Pla Estratègic Web del Pla Estratègic: https://www.upf.edu/web/plaestrategic/el-nostre-pla	Sortida P1.1 i entrada P1.1, P1.2, P4.1 i P4.2
D1.1.5	Inputs grups d'interès	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES\Pla Estratègic	Entrada P1.1
D1.1.6	Informe de seguiment de la Universitat	Cap de la UPEQ	Web: https://www.upf.edu/web/otq/informes-de-seguiment-d-universitat-isu-	Entrada P1.1 i P1.2
D1.1.7	Acta de la reunió de l'equip de Govern per a l'aprovació del PA	Cap de la Secretaria del Rectorat	Arxiu de la Secretaria del Rectorat	Sortida P1.1
D1.1.8	Pla d'Actuacions	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES\Pla actuacions Web UPF: https://www.upf.edu/documents/4328939/214153882/Pla_dxactuacions_2018-2020.pdf/b57da571-252b-fe3d-f271-597033f6035a	Sortida P1.1 i entrada P4.1 i P4.2
D1.1.9	Informe de Seguiment de l'execució del Pla d'actuacions	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES\Pla actuacions	Sortida P1.1
D1.1.10	Valoració final en expirar vigència Pla d'Actuacions	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\PROJECTES\Pla actuacions	Entrada i sortida P1.1
D1.2.1	Manual del SGIQ	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1vlePK6Htmh9T4WerZKO4o5UaSUo54J5U	Entrada i sortida P1.2
D1.2.2	Manual de processos	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1vlePK6Htmh9T4WerZKO4o5UaSUo54J5U	Entrada i sortida P1.2

Codi SGIQ	Nom del document	Responsable de la custòdia	Ubicació	Entrada/sortida
D1.2.3	Pla de millora del SGIQ	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1vlePK6Htmh9T4WerZKO4o5UaSUo54J5U	Entrada i sortida P1.2
D1.2.4	Pla de millora del centre	Responsable Qualitat del centre	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions	Entrada P1.2
D1.2.5	Documents d'anàlisi i revisió dels processos (aquesta anàlisi té lloc dins els IRSIQ de cada centre)	Responsable Qualitat del centre	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GcEtJWVpZWHZaYIU Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions	Entrada P1.2
D1.2.6	Informe de revisió del SGIQ-Marc	Cap de la UPEQ	Aplicació per a l'avaluació de les titulacions: https://www.upf.edu/web/avaluacio-de-les-titulacions	Sortida P1.2
D1.2.7	Proposta de nou Manual del SGIQ-Marc	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1vlePK6Htmh9T4WerZKO4o5UaSUo54J5U	Sortida P1.2
D1.2.8	Proposta Manual processos	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1vlePK6Htmh9T4WerZKO4o5UaSUo54J5U	Sortida P1.2
D1.2.9	Acta de la Comissió de Qualitat	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1vlePK6Htmh9T4WerZKO4o5UaSUo54J5U	Sortida P1.2
D1.2.10	Informe de revisió del SGIQ aprovat per la CQ	Cap de la UPEQ	Aplicació per a l'avaluació de les titulacions Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1vlePK6Htmh9T4WerZKO4o5UaSUo54J5U	Sortida P1.2
D2.1.1	Fitxa PIMPEU Fase I	Cap de l'OPPE	Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\Grau Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\Màster	Sortida P2.1
D2.1.2	Fitxa PIMPEU validada	Cap de l'OPPE	Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\Grau	Sortida P2.1
D2.1.3	Acord programació títol centre	Cap de l'OPPE	Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\Màster	Sortida P2.1
D2.1.4	Acord programació títol CPD	Cap de l'OPPE	Web òrgans de govern: https://www.upf.edu/intranet/universitat/estructura/Comissions_acords/comissions_estatutaries/postgrau/	Sortida P2.1
D2.1.5	Acords aprovació programació nou títol	Cap de l'OPPE	Web òrgans de govern: https://www.upf.edu/web/universitat/consell-de-govern	Sortida P2.1
D2.1.6	Memòria verificació nou títol	Cap de l'OPPE	Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\	Sortida P2.1
D2.1.7	Memòria de verificació aprovada	Cap de l'OPPE	Tramitació de Titulacions (TT) http://gestioacademica.upf.edu	Sortida P2.1 i entrada P2.2, P2.3, P2.4 i P2.5
D2.1.8	Informe favorable AQU	Cap de l'OPPE	Tramitació de Titulacions (TT) http://gestioacademica.upf.edu	Sortida P2.1
D2.1.9	Memòria modificada	Cap de l'OPPE	Tramitació de Titulacions (TT) http://gestioacademica.upf.edu	Sortida P2.1
D2.1.10	Informe final AQU	Cap de l'OPPE	Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\	Sortida P2.1

Codi SGIQ	Nom del document	Responsable de la custòdia	Ubicació	Entrada/sortida
D2.2.1	Informes acadèmics: • Informes de preinscripció • Informes d'accés i matrícula • Informes de Desplegament i rendiment	Cap de la UPEQ	Web UPEQ: https://www.upf.edu/web/upeq/informes-i-estudis Web UPF: https://www.upf.edu/web/universitat/planificacio-i-avaluacio	Entrada P1.1, P1.2, P2.2 i P2.4 Informe d'accés i matrícula, entrada i sortida P3.1
D2.2.2	Informe de Seguiment	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k Web del centre: https://www.upf.edu/web/otq (des d'aquesta es redirigeix a les webs de Qualitat dels centres) Avalua (si escau): avalua.aqu.cat	Sortida i entrada P2.2 i entrada P2.3, P2.4 i P2.5
D2.2.3	Pla de Millora de centre	Responsable de Qualitat del centre	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k ATI: https://www.upf.edu/web/avaluacio-de-les-titulacions	Sortida i entrada P2.2 i entrada P1.2 i P2.3
D2.2.4	Acta de la Comissió de Qualitat del centre, d'aprovació de l'Informe de Seguiment	Responsable Qualitat del centre	Arxiu d'equip del centre	Sortida P2.2
D2.2.5	Informe d'avaluació del seguiment d'AQU	Cap de la UPEQ	Avalua: avalua.aqu.cat	Sortida P2.2
D2.3.1	Proposta de modificació de memòria	Cap de l'OPPE	Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\	Sortida P2.3
D2.3.2	Memòria modificada aprovada	Cap de l'OPPE	Tramitació de Titulacions (TT) http://gestioacademica.upf.edu	Sortida P2.3
D2.3.3	Formulari de modificació	Cap de l'OPPE	Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\	Sortida P2.3
D2.3.4	Acord CPD	Cap de l'OPPE	Web òrgans de govern: https://www.upf.edu/intranet/universitat/estructura/Comissions_acords/comissions_estatutaries/postgrau/	Sortida P2.3
D2.3.5	Acord aprovació memòria	Cap de l'OPPE	Web òrgans de govern: https://www.upf.edu/intranet/intern-universitat/comissio-ordenacio-academica-acords	Sortida P2.3
D2.3.6	Informe favorable	Cap de l'OPPE	Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\	Sortida P2.3
D2.3.7	Informe al·legacions	Cap de l'OPPE	Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\	Sortida P2.3
D2.3.8	Informe final AQU	Cap de l'OPPE	Arxiu d'equip: P:OPPE\Estudis\	Sortida P2.3
D2.4.1	Informe definitiu d'Acreditació (IDA)	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k Avalua (si escau): avalua.aqu.cat	Entrada i sortida P2.4 i entrada P2.2, P2.3 i P2.5
D2.4.2	Acta CAI: constitució i acords	Cap de la UPEQ	Portal d'Evidències: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k	Sortida P2.4
D2.4.3	Acta CAI: aprovació informe previ a l'exposició pública	Cap de la UPEQ	ATI: https://www.upf.edu/web/avaluacio-de-les-titulacions	Sortida P2.4
D2.4.4	Acta CAI: acceptació o no suggeriments grups d'interès	Cap de la UPEQ	Portal d'Evidències: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k	Sortida P2.4
D2.4.5	Acta Comissió de Qualitat	Cap de la UPEQ	Portal d'Evidències: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k	Sortida P2.4
D2.4.6	Autoinforme definitiu	Cap de la UPEQ	Portal d'Evidències: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k ATI: https://www.upf.edu/web/avaluacio-de-les-titulacions Avalua: avalua.aqu.cat	Sortida P2.4
D2.4.7	Informe provisional d'Acreditació (IPA)	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k Avalua: avalua.aqu.cat	Sortida P2.4
D2.4.8	Informe provisional d'Avaluació Externa (IPAE)	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k	Sortida P2.4

Codi SGIQ	Nom del document	Responsable de la custòdia	Ubicació	Entrada/sortida
			Avalua: avalua.aqu.cat	
D2.4.9	Al·legacions	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k Avalua: avalua.aqu.cat	Sortida P2.4
D2.4.10	Informe definitiu d'Avaluació Externa (IDAE)	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k Avalua: avalua.aqu.cat	Sortida P2.4
D2.4.11	Apel·lació	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k Avalua: avalua.aqu.cat	Sortida P2.4
D2.4.12	Resolució apel·lació (AQU)	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k Avalua: avalua.aqu.cat	Sortida P2.4
D2.4.13	Certificats d'acreditació	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k Web del centre: https://www.upf.edu/web/otq (des d'aquesta es redirigeix a les webs de Qualitat dels centres) Portal EUC: http://estudis.aqu.cat/euc/	Sortida P2.4
D2.4.14	Segells d'acreditació	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k Web del centre: https://www.upf.edu/web/otq (des d'aquesta es redirigeix a les webs de Qualitat dels centres) Portal EUC: http://estudis.aqu.cat/euc/	Sortida P2.4
D2.4.15	Resolució d'Acreditació del Ministerio	Cap de la UPEQ	Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-ue0kbtPV1GRG5WZWo1U0N0k Web del centre: https://www.upf.edu/web/otq (des d'aquesta es redirigeix a les webs de Qualitat dels centres) Portal EUC: http://estudis.aqu.cat/euc/ RUCT: https://www.educacion.gob.es/ruct/home Arxiu UPF	Sortida P2.4 i entrada P2.5
D2.5.1	Sol·licitud extinció o desprogramació	Cap de l'OPPE	Arxiu d'equip: P:\OPPE\Estudis\	Sortida P2.5
D2.5.2	Informe tècnic sobre l'extinció o desprogramació	Cap de l'OPPE	Arxiu d'equip: P:\OPPE\Estudis\	Sortida P2.5
D2.5.3	Memòria de supressió d'estudis (Només en cas d'Extinció)	Cap de l'OPPE	Arxiu d'equip: P:\OPPE\Estudis\	Sortida P2.5
D2.5.4	Acord Comissió de Postgrau i Doctorat (CPD) aprovació de l'extinció o desprogramació del títol (màsters i Doctorats)	Secretari General	Web òrgans de govern: https://www.upf.edu/intranet/universitat/estructura/Comissions_acords/comissions_estatutaries/postgrau/	Sortida P2.5
D2.5.5	Acord Consell de Govern aprovació de l'extinció o desprogramació del títol (Graus, màsters i doctorats)	Secretari General	Web òrgans de govern: https://www.upf.edu/web/universitat/consell-de-govern	Sortida P2.5
D2.5.6	Acord Consell Social aprovació de l'extinció o desprogramació del títol (Graus, màsters i doctorats)	Secretari General	Web òrgans de govern: https://www.upf.edu/web/universitat/consell-social	Sortida P2.5
D2.6.1	Document de planificació anual de les enquestes	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF	Sortida P2.6
D2.6.2	Acta de la Comissió de Qualitat	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF	Sortida P2.6
D2.6.3	Recull de propostes fetes pels responsables acadèmics, de Qualitat, de les titulacions i de la Comissió de Qualitat sobre l'enquesta	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF	Sortida P2.6

Codi SGIQ	Nom del document	Responsable de la custòdia	Ubicació	Entrada/sortida
D2.6.4	Qüestionari de l'enquesta	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF Web de la UPEQ: https://www.upf.edu/web/UPEQ/enquestes	Sortida P2.6
D2.6.5	Conveni de col·laboració signat entre AQU i la UPF	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF	Sortida P2.6
D2.6.6	Enquestes respostes (gestionades per la UPEQ)	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF	Sortida P2.6
D2.6.7	Enquestes respostes (gestionades per AQU)	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF	Sortida P2.6
D2.6.8	Resultats de les enquestes Satisfacció del PDI • AVALDO • EVSOE • Satisfacció dels doctorands • Satisfacció dels directors de tesi • Satisfacció dels graduats • Inserció laboral	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF	Sortida P2.6 i entrada P1.2, P2.2 i P2.4 Resultats AVALDO, sortida P4.7 i entrada P4.8 Resultats EVSOE entrada P5.3
D2.6.9	Informes de resultats de les enquestes: • Satisfacció del PDI • Satisfacció dels graduats • AVALDO • Inserció laboral • EVSOE • Satisfacció dels directors de tesi • Satisfacció dels doctorands	Cap de la UPEQ	Web UPEQ: https://www.upf.edu/web/upeq/informes-i-estudis Web UPF: https://www.upf.edu/web/universitat/planificacio-i-avaluacio	Entrada P1.1 i P1.2 i sortida P2.6 Informes d'inserció laboral, entrada P3.5
D3.1.1	Resolució de convocatòria	Cap del SGA	Web del SGA: https://www.upf.edu/web/gestio-academica	Sortida P3.1
D3.1.2	Sol·licitud d'admissió admesos	Cap del SGA	Expedient acadèmic (Expedient alumne paper) - físic	Sortida P3.1
D3.1.3	Llistat d'admesos - Fase 1	Cap del SGA	Web del SGA: https://www.upf.edu/web/gestio-academica	Sortida P3.1
D3.1.4	Sol·licitud de reconeixement	Cap del SGA	Expedient de l'estudiant	Sortida P3.1
D3.1.5	Llistat d'admesos - Fase 2	Cap del SGA	Web del SGA: https://www.upf.edu/web/gestio-academica	Sortida P3.1
D3.1.6	Oferta de places	Cap del SGA	Canal Universitats: http://universitats.gencat.cat/ca/inici/	Sortida P3.1
D3.1.7	Sol·licitud de preinscripció	Cap del SGA	Portal accesnet: https://accesuniversitat.gencat.cat/accesuniversitat/login	Sortida P3.1
D3.1.8	Resultats prova d'Aptitud	Cap del SGA	Canal Universitats: http://universitats.gencat.cat/ca/inici/	Sortida P3.1
D3.1.9	Llistat d'admesos	Cap del SGA	Portal accesnet: https://accesuniversitat.gencat.cat/accesuniversitat/login	Sortida P3.1
D3.2.1	Sol·licitud de preinscripció	Cap de l'OPD	Sigma: http://secretariavirtual.upf.edu/cosmos/Controlador/?apl=Uninavs&ou=a&idNav=inicio&NuevaSesionUsuario=true&NombreUsuarioAlumno=ALUMNO2&pais=ES&idoma=ca	Sortida P3.2
D3.2.2	Resolució d'admissió de Màster i Doctorat	Cap de l'OPD	Arxiu d'equip: P:\Postgrau\OPD\ADMISSIONS\ADMISSIÓ CURS ACADÈMIC 2019-2020\RESOLUCIONS	Sortida P3.2
D3.2.3	Carta d'admissió i informació d'interès	Cap de l'OPD	Arxiu d'equip: P:\Postgrau\OPD\ADMISSIONS\ADMISSIÓ CURS ACADÈMIC 2019-2020\CARTES	Sortida P3.2

Codi SGIQ	Nom del document	Responsable de la custòdia	Ubicació	Entrada/sortida
D3.2.4	Informació Welcome Pack	Cap de l'OPD	Arxiu d'equip: P:\Postgrau\OPD\ADMISSIONS\WELCOME\WELCOM E 2019-2020	Sortida P3.2
D3.3.1	Qüestionaris estudiants / Tutors	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Enquestes UPF\ACTE	Sortida P3.3
D3.3.2	Informe valoració pla d'acció tutorial	Responsable del CLIK	Arxiu del CLIK	Sortida P3.3
D3.4.1	Convocatòries programes mobilitat	Cap del SRI	Arxiu d'equip: P:\OMA_SRI\S-Oma1-OUTGOING\1-Convocatòries\CursAcadèmic Web UPF Estudiar Fora: https://www.upf.edu/web/estudiarfora/com-pots-participar	Sortida P3.4
D3.4.2	Resolució adjudicació	Cap del SRI	Arxiu d'equip: P:\OMA_SRI\S-Oma1-OUTGOING\1-Convocatòries\CursAcadèmic Web UPF Estudiar Fora: https://www.upf.edu/web/estudiarfora/la-teva-sol-licitud-tots-els-estudis	Sortida P3.4
D3.4.3	Reconeixement de crèdits	Cap del SRI	Sigma: sigma.upf.edu	Sortida P3.4
D3.4.4	Informes de justificació i propostes de millora	Cap del SRI	Arxiu d'equip: P:\OMA_SRI\SEPIE\AnyProjecte\22_Informe final KA103 Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0AG6Qv0-kLdWhUk9PVA	Sortida P3.4
D3.4.5	Memòria anual - apartat mobilitat	Cap del SRI	Memòries oficials de la UPF per curs acadèmic: (https://www.upf.edu/web/universitat/memories-i-informes) > Projectió institucional > Relacions Internacionals i mobilitat	Sortida P3.4
D3.4.6	Informe final	Cap del SRI	Arxiu d'equip: P:\OMA_SRI\S-Oma1-OUTGOING\1-Convocatòries\CursAcadèmic Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0AG6Qv0-kLdWhUk9PVA	Sortida P3.4
D3.5.1	Memòria d'Activitats FUPF	Responsable del Servei de Carreres Professionals	Memòria del curs acadèmic: https://www.upf.edu/web/2017-2018/programa-de-promocio-i-empresa	Entrada i sortida P3.5
D3.5.2	Actuacions Orientació Professional individuals i grupals	Responsable del Servei de Carreres Professionals	Orientació professional: https://www.upf.edu/web/carreres-professionals/orientacio-professional Orientació grupal (Skills UPF): https://www.upf.edu/web/carreres-professionals/skills-upf	Sortida P3.5
D3.5.3	Resultat valoracions activitats individuals i grupals dels estudiants	Responsable del Servei de Carreres Professionals	Web: https://www.upf.edu/web/2017-2018/programa-de-promocio-i-empresa#1.2	Sortida P3.5
D4.2.1	Plans d'acció / projectes	Vicegerent de l'ARHIO	Drive: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0AMJKEOQtg_Q1Uk9PVA	Sortida P4.2 i entrada P4.5
D4.2.2	Documents de seguiment	Vicegerent de l'ARHIO	Drive: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0AMJKEOQtg_Q1Uk9PVA Memòria UPF: https://www.upf.edu/web/universitat/memories-d-altres-cursos	Sortida P4.2
D4.3.1	Llistat necessitats PDI	Cap del SPDI	Arxiu del Servei de PDI	Sortida P4.3
D4.3.2	Proposta de procés de selecció	Cap del SPDI	Intranet de personal: https://www.upf.edu/intern/coprofessorat/	Sortida P4.3
D4.3.3	Acta i Acords Comissió Professorat UPF	Secretari General	Intranet de personal: https://www.upf.edu/intern/coprofessorat/	Sortida P4.3
D4.3.4	Publicació oferta de treball	Cap del SPDI	Web UPF (apartat "Treballar a la UPF"): https://www.upf.edu/web/personal/processos-selectius-del-personal-de-suport-a-la-recerca	Sortida P4.3

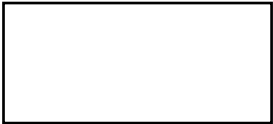
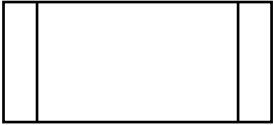
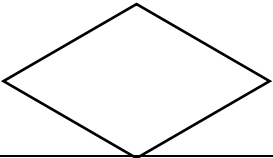
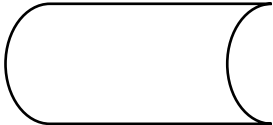
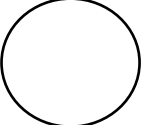
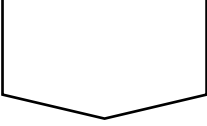
Codi SGIQ	Nom del document	Responsable de la custòdia	Ubicació	Entrada/sortida
D4.3.5	Documentació sol·licitada al candidat	Cap del SPDI	Web UPF (apartat "Treballar a la UPF"): https://www.upf.edu/web/personal/processos-selectius-del-personal-de-suport-a-la-recerca	Sortida P4.3
D4.3.6	Acta Comissió de Selecció	Cap del SPDI	Expedient del procediment	Sortida P4.3
D4.3.7	Proposta de contractació	Cap del SPDI	Intranet de personal: https://www.upf.edu/intern/coproffessorat/	Sortida P4.3
D4.3.8	Acords Comissió Professorat UPF	Secretari General	Intranet de personal: https://www.upf.edu/intranet/intern-universitat/comissio-professorat-acords	Sortida P4.3
D4.3.9	Contracte de vinculació UPF signat	Cap del SPDI	Expedient de personal	Sortida P4.3
D4.3.10	Avaluació Tenure Track	Cap del SPDI	Document previst, però no es disposa del mateix en aquests moments.	Sortida P4.3
D4.4.1	Acta nombre places i composició comissions selecció	Cap del SPDI	Web UPF (apartat "Treballar a la UPF"): https://www.upf.edu/web/personal/ofertes-pdi	Sortida P4.4
D4.4.2	Proposta de places i condicions	Cap del SPDI	Intranet de PDI: https://www.upf.edu/intern/coproffessorat/	Sortida P4.4
D4.4.3	Acta Acords Comissió Professorat UPF	Secretari General	Intranet de personal: https://www.upf.edu/intranet/intern-universitat/comissio-professorat-acords	Sortida P4.4
D4.4.4	Resolució i Bases de la convocatòria de selecció	Cap del SPDI	Web UPF (apartat "Treballar a la UPF"): https://www.upf.edu/web/personal/ofertes-pdi	Sortida P4.4
D4.4.5	Contracte signat	Cap del SPDI	Expedient Personal (Tramitador o paper)	Sortida P4.4
D4.5.1	Taxa de Reposició i taxa d'estabilització	Cap del SPAS	Arxiu d'equip: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0AMJKEOQtg_Q1Uk9PVA	Entrada P4.5
D4.5.2	Oferta d'ocupació pública de personal d'administració i serveis de la Universitat Pompeu Fabra	Cap del SPAS	Web Treballar a la UPF: https://www.upf.edu/web/personal/informacio-convocatories-anteriors	Sortida P4.5
D4.5.3	Convocatòries del PAS	Cap del SPAS	Web Treballar a la UPF: https://www.upf.edu/web/personal/ofertes-pas (Abans del 2018: Arxiu físic del Servei de PAS)	Sortida P4.5
D4.5.4	Expedient convocatòria	Cap del SPAS	Arxiu Secció de Selecció (Per a cada procés selectiu, existeix un expedient amb la informació i la documentació relacionada)	Sortida P4.5
D4.6.1	Informe de certificació del Manual d'avaluació docent	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL Web d'AQU: http://www.aqu.cat/professorat/merits_docencia/mad.html	Entrada i sortida P4.6
D4.6.2	Recull de millores proposades per càrrecs acadèmics / òrgans govern / millores UPEQ	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL	Sortida P4.6
D4.6.4	Proposta de nou Manual aprovat per la CQ	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL	Sortida P4.6
D4.6.4	Acta de la Comissió de Qualitat (CQ), d'aprovació de la proposta de nou Manual d'avaluació docent	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\Cap de la UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL	Sortida P4.6
D4.6.5	Acta del Consell de Govern, d'aprovació del Manual d'avaluació docent	Cap de la UPEQ	Web de la UPF: https://www.upf.edu/web/universitat/consell-de-govern	Sortida P4.6
D4.6.6	Manual d'avaluació docent aprovat pel Consell de Govern	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL Web de la UPF: https://seuelectronica.upf.edu/normativa-upf	Sortida P4.6
D4.6.7	Informe anual emès per la UPEQ, d'aplicació del model d'avaluació docent, que acompanya la tramesa dels informes d'avaluació individuals per a la seva certificació	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL	Sortida P4.6 i P4.7
D4.6.8	Sol·licitud de renovació de l'acreditació	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL	Sortida P4.6

Codi SGIQ	Nom del document	Responsable de la custòdia	Ubicació	Entrada/sortida
D4.6.9	Autoinforme d'avaluació per a l'acreditació del Manual d'avaluació docent	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL	Sortida P4.6
D4.6.10	Informe provisional extern d'avaluació del CAE	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL	Sortida P4.6
D4.7.1	Resolució anual de l'AQU publicada al DOGC	Cap de la UPEQ	DOGC Web de la UPEQ: https://www.upf.edu/web/UPEQ	Sortida P4.7
D4.7.2	Calendari i terminis que regulen la convocatòria aprovats per la CAD	Cap de la UPEQ	Web de la UPEQ: https://www.upf.edu/web/UPEQ	Sortida P4.7
D4.7.3	Resolució del rector per la qual s'obre la convocatòria més bases que regulen el procés	Cap de la UPEQ	Web de la UPEQ: https://www.upf.edu/web/UPEQ	Sortida P4.7
D4.7.4	Sol·licitud de participació en la convocatòria	Cap de la UPEQ	PAE Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida P4.7
D4.7.5	Llista provisional d'admesos i exclosos	Cap de la UPEQ	Web de la UPEQ: https://www.upf.edu/web/UPEQ	Sortida P4.7
D4.7.6	Esmenes a la sol·licitud de participació	Cap de la UPEQ	PAE Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida P4.7
D4.7.7	Llista definitiva d'admesos i exclosos	Cap de la UPEQ	Web de la UPEQ: https://www.upf.edu/web/UPEQ	Sortida P4.7
D4.7.8	Instruccions per fer autoinforme	Cap de la UPEQ	Web de la UPEQ: https://www.upf.edu/web/UPEQ	Sortida P4.7
D4.7.9	Resultats acadèmics (taxa de rendiment i taxa d'èxit) individualitzats per cada professor	Cap de la UPEQ	Datwarehouse Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida P4.7
D4.7.9	Resultats d'AVALDO (individualitzades per a cada professor)	Cap de la UPEQ	AVALDO Datwarehouse Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida P4.7
D4.7.10	Autoinforme emplenat pel professor	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida P4.7
D4.7.11	Informe d'avaluació del degà/director	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida P4.7
D4.7.12	Informe del CLIK previ a l'avaluació de la CAD	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida P4.7
D4.7.13	Acta amb els resultats de l'avaluació de la CAD	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida P4.7
D4.7.14	Pla de Millora, individualitzat per a cada PDI elaborat pel CLIK	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida P4.7 i entrada P4.8
D4.7.15	Notificació resultats provisionals	Cap de la UPEQ	PAE Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida
D4.7.17	Al·legacions	Cap de la UPEQ	PAE Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida
D4.7.18	Acta de la CAD amb la resolució de les al·legacions i resultats definitius	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida
D4.7.19	Notificació resolució d'al·legacions i resultats definitius	Cap de la UPEQ	PAE Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida
D4.7.20	Carta de felicitació del rector si el resultat és excel·lent	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida

Codi SGIQ	Nom del document	Responsable de la custòdia	Ubicació	Entrada/sortida
D4.7.21	Comunicació resultats de la valoració	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF	Sortida P4.7
D4.7.22	Resultats satisfacció PDI amb el Model d'avaluació docent	Cap de la UPEQ	Arxiu d'equip: P:\UPEQ\AVALUACIO\Avaluacio_Docencia_UPF\MANUAL	Sortida P4.7 i entrada P4.6
D4.8.1	Proposta del pla de formació	Responsable del CLIK	Drive: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1IYasuyObpSuP1UmjvKxyk_tI5hjvRhDb	Sortida P4.8
D4.8.2	Pla de formació del professorat	Responsable del CLIK	Drive: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/0Bz2_tLk5lL3MTJ6OUtallHOUk	Sortida P4.8
D4.8.3	Fitxes de les accions formatives	Responsable del CLIK	Drive: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/0Bz2_tLk5lL3MTJ6OUtallHOUk	Sortida P4.8
D4.8.4	Llistes d'assistència	Responsable del CLIK	Drive: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/0Bz2_tLk5lL3MTJ6OUtallHOUk	Sortida P4.8
D4.8.5	Enquesta de satisfacció	Responsable del CLIK	Drive: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/0Bz2_tLk5lL3MTJ6OUtallHOUk	Sortida P4.8
D4.8.6	Certificats d'assistència	Responsable del CLIK	Drive: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/0Bz2_tLk5lL3MTJ6OUtallHOUk	Sortida P4.8
D4.8.7	Informe de valoració de l'acció formativa	Responsable del CLIK	Drive: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/0Bz2_tLk5lL3MTJ6OUtallHOUk	Sortida P4.8
D4.9.1	Identificació de necessitats de formació	Cap del Cap del SPAS	Arxiu d'equip: P:\ARHI\PAS\Desenvolupament\FORMACIÓ\FORMACIÓ INTERNA\Formació interna 2020\2020programació.xlsx	Sortida P4.9
D4.9.2	Proposta pla de formació	Cap del Cap del SPAS	Arxiu d'equip: P:\ARHI\PAS\Desenvolupament\FORMACIÓ\FORMACIÓ INTERNA\Formació interna 2020\PROGRAMACIÓ\quadresumreunio.xls	Sortida P4.9
D4.9.3	Actes reunions Comissió de Formació	Cap del Cap del SPAS	Drive: https://drive.google.com/open?id=0B_7totanguloanBoNGNdXVmRWs	Sortida P4.9
D4.9.4	Pla de formació	Cap del Cap del SPAS	Intranet SPAS: https://www.upf.edu/intranet/personal-upf/oferta-formativa (Aquest enllaç va a la web de desenvolupament 2019) https://www.upf.edu/intranet/personal-upf/pla-formatio-presentacio-calendari (aquest enllaç va directament al Pla 2019)	Sortida P4.9
D4.9.5	Avaluació de l'acció formativa	Cap del Cap del SPAS	Aula Global de cada acció formativa: https://aulaglobal.upf.edu/	Sortida P4.9
D4.9.6	Memòria curs acadèmic	Secretari General	Memòria UPE: https://www.upf.edu/web/2017-2018/personal-d-administracio-i-serveis (aquest enllaç va directament a les dades del PAS)	Sortida P4.9
D5.1.1	Formulari necessitats aules d'Informàtica	Cap S. Informàtica	Campus global BIBTIC: https://webapps3.upf.edu/NAI/SVNAEntrada	Sortida P5.1
D5.1.2	Formulari d'alta al servei de portàtils	Cap S. Informàtica	Servei de préstec d'ordinadors portàtils: https://bibticapps.upf.edu/altaportatils/acces.php?idioma=ca	Sortida P5.1
D5.1.3	Formulari d'alta al servei de préstec d'equipament audiovisual	Cap S. Informàtica	Servei de préstec d'equipament audiovisual: https://bibticapps.upf.edu/altaaudiovisuals/acces.php?idioma=ca	Sortida P5.1
D5.2.1	Acords / compromisos serveis i infraestructures de la Biblioteca i direccions de campus	Cap S. Infraestructures i Patrimoni	Drive del Servei	Sortida P5.2
D5.2.2	Sol·licitud serveis reordenació espais	Cap S. Infraestructures i Patrimoni	E-mail	Sortida P5.2
D5.2.3	Proposta actuació	Cap S. Infraestructures i Patrimoni	Arxiu físic Servei	Sortida P5.2
D5.2.4	Proposta distribució d'espais	Cap S. Infraestructures i Patrimoni	Arxiu físic Servei	Sortida P5.2
D5.2.5	Proposta d'inversió/any	Cap S. Infraestructures i Patrimoni	Arxiu físic Servei	Sortida P5.2
D5.3.1	Contracte de servei	Cap S. Infraestructures i Patrimoni	Arxiu físic de la Unitat de Contractació, espai 80.4P01	Sortida P5.3
D5.3.2	Queixes o incidències i respostes a queixes o incidències respecte al servei de reprografia o restauració	Cap S. Infraestructures i Patrimoni	Arxiu físic del servei d'infraestructures espai 80.403	Sortida P5.3
	Queixes o incidències i respostes a queixes o incidències respecte al servei d'impressió	Cap S. Infraestructures i Patrimoni	CAU: https://www.upf.edu/web/cau/	Sortida P5.3
D5.4.1	Suggestiment o Queixa	Cap UOP	PAE: https://administracioelectronica.upf.edu/	Sortida P5.4

Codi SGIQ	Nom del document	Responsable de la custòdia	Ubicació	Entrada/sortida
D5.4.2	Resposta a la Queixa	Cap UOP	PAE: https://administracioelectronica.upf.edu/	Sortida P5.4
D5.5.1	Formulari queixa o suggeriment	Síndic de Greuges	Arxiu d'equip: R:\ALT\SINDIC	Sortida P5.5
D5.5.2	Acusament de recepció	Síndic de Greuges	Arxiu d'equip: R:\ALT\SINDIC	Sortida P5.5
D5.5.3	Resposta al membre de la comunitat universitària	Síndic de Greuges	Arxiu d'equip: R:\ALT\SINDIC	Sortida P5.5
D5.5.4	Resolució	Síndic de Greuges	Web del Síndic de Greuges: https://www.upf.edu/web/sindic/informes-del-sindic	Sortida P5.5
D5.5.5	Informe anual Síndic de Greuges	Síndic de Greuges	Web del Síndic de Greuges: https://www.upf.edu/web/sindic/informes-del-sindic	Sortida P5.5

Annex 4. Símbols utilitzats en la diagramació dels processos

Símbol utilitzat	Significat
	Inici i fi del procés
	Acció o activitat a desenvolupar
	Referència a un altre procés
	Punt de decisió
	Document que s'origina
	Dades emmagatzemades
	Document d'entrada
	Senyalitzador de continuïtat del procés
	Referència a la pàgina següent o anterior