



# **SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)**

## **ESCOLA DOCTOR ROBERT**

## Índex

<b>1. Política de Qualitat .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Estructures i Òrgans de l'Escola.....</b>	<b>5</b>
2.1. Comitè de Direcció.....	5
2.2. Consell Acadèmic .....	5
2.3. Claustre .....	6
2.4. Direcció de L'Escola .....	6
2.5. Cap d'Estudis / Secretari acadèmic .....	6
2.6. Comissió de Màster .....	6
2.7. Equip de l'Escola .....	7
<b>3. Organització del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat .....</b>	<b>8</b>
3.1. Grups d'Interès.....	8
3.2. Mapa de processos.....	9
3.2.1. Directrius AUDIT .....	10
3.2.2. Llista general d'indicadors i processos .....	14
3.2.3. Taula dels Responsables dels processos .....	16
3.2.4. Relacions entre processos.....	17
3.3. Processos Estratègics.....	18
3.3.1. PE1. Definició, desplegament i seguiment de la política de qualitat .....	18
3.3.2. PE2. Establir mecanismes per assegurar la informació pública i la rendició de comptes.....	19
3.3.3. PE3. Creació de noves titulacions. ....	21
3.3.4. PE4. Acreditació de titulacions. ....	22
3.4. Processos Clau .....	24
3.4.1. PC1. Cicle de seguiment, avaluació i millora de les titulacions.....	24
3.4.2. PC2. Establir un sistema per a la modificació i supressió de títols .....	25
3.4.3. PC3. Programació docent de les assignatures. Guies Docents.....	28
3.4.4. PC4. Sistemes de suport a l'estudiant .....	29
3.4.5. PC5. Avaluació de l'estudiant .....	30
3.4.6. PC6. Avaluació del professorat.....	32
3.4.7. PC7. Recollida de les incidències, reclamacions i suggeriments.....	33
3.4.8. PC8. Anàlisi satisfacció dels estudiants.....	34
3.4.9. PC9. Anàlisi de satisfacció del professorat. ....	35
3.4.10. PC10. Anàlisi de satisfacció d'altres col·lectius implicats. ....	37
3.4.11. PC11. Gestió documental .....	38
3.5. Processos de suport.....	39
3.5.1. PS1. Mecanismes de compliment i preservació a la protecció de dades .....	39
3.5.2. PS2. Organització acadèmica.....	40
3.5.3. PS3. Utilitat per a la millora professional .....	42
<b>4. Sistema d'Informació i Gestió de la Documentació .....</b>	<b>44</b>
<b>5. Informació Pública i Rendició de Comptes .....</b>	<b>47</b>
5.1. Informació pública .....	47
5.2. Rendició de comptes .....	47

## Historial de versions

<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Apartats</b>	<b>Descripció del canvi</b>
0.0	07 juny 2013		Aprovació del SGIQ de l'Escola
0.1	13 setembre 2013	Tots	Revisió redactats i traducció al castellà
0.2	22 maig 2014	Tots	Revisió descripció Òrgans de l'Escola
1.0	15 juliol 2015	Tots els processos	Revisió de la idoneïtat dels resultats i indicadors de cada procés
2.0	12 juny 2017	PE4	S'afegeix el Procés d'Acreditació de Titulacions
3.0	16 novembre 2018	PC4	S'afegeix el Procés de Sistemes de Suport a l'Estudiant

## Aprovació

<b>Elaborat per</b>	<b>Revisat per</b>	<b>Aprovat per</b>	<b>Data</b>
Cap d'Estudis	Comissió Acadèmica de l'EDR	Comitè de Direcció de l'EDR	12 juny de 2017

## 1. Política de Qualitat

El procés de convergència cap a l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES) i la implantació de la titulació del mestratge en "Máster Universitario en Medicina Transfusional y Terapias Celulares Avanzadas / Transfusion Medicine & Advanced Cell Therapies", han donat un pas definitiu en la confecció del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) a l'Escola Doctor Robert. A fi d'establir uns objectius i plantejar uns processos de treball que permetin presentar uns resultats avaluables, s'ha definit l'esmentat SGIQ, que ha de permetre desenvolupar i documentar els mecanismes necessaris per a garantir la qualitat de la formació universitària.

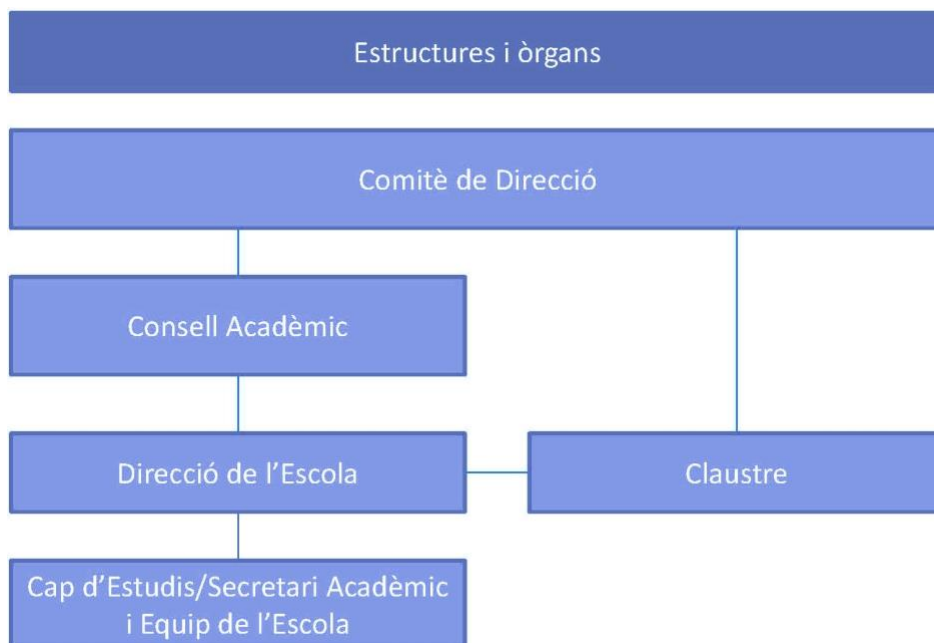
Aquest document adapta el model del Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de la UAB a les particularitats del nostre organisme. El SGIQ parteix de la dinàmica de processos que estan instaurats avui dins la nostra entitat.

La garantia de qualitat implica:

1. Oferir uns programes formatius ben dissenyats d'acord amb les necessitats de la societat i la demanda acadèmica.
2. Crear uns processos sistemàtics de recollida i anàlisi d'informació que permetin establir l'estat de l'activitat formativa, i que en funció dels resultats, s'adoptin les mesures de millora i correcció de les disfuncions.
3. Gestionar uns recursos personals, materials i de serveis que permetin el desenvolupament de l'activitat docent en les millors condicions i que siguin gestionats amb criteris d'eficiència i eficàcia.
4. Uns sistemes de suport als agents implicats.
5. Adequació a les directrius europees i nacionals referents a qualitat
6. Legalitat. Tots els processos expliciten les bases legals i normatives de referència.
7. Publicar periòdicament informació actualitzada, imparcial i objectiva, tant quantitativa com qualitativa, sobre els programes i les titulacions. Es disposa d'una xarxa d'informació (web pròpia, intranet, campus virtual propi, etc.) que s'ha de potenciar des del SGIQ, a fi de garantir la difusió de les dades referents a les titulacions.

## 2. Estructures i Òrgans de l'Escola

L'Escola Doctor Robert està composta per les estructures i òrgans següents:



### 2.1. Comitè de Direcció

L'òrgan responsable del SGIQ serà el Comitè de Direcció de l'Escola Doctor Robert.

Aquest Comitè és el màxim òrgan de direcció de l'Escola. Està format per:

- El delegat de la Universitat Autònoma de Barcelona a l'Escola.
- Un membre nomenat pel Patronat de la Fundació Salut i Envel·liment UAB.
- El director general de la Fundació Salut i Envel·liment UAB, o persona en qui delegui.
- El director de l'Escola.

Entre les seves funcions trobem “*La implementació, el seguiment i el manteniment del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ)*”, així doncs s'encomanarà a aquest òrgan el control i supervisió de l'execució de tots els processos descrits en aquest document.

### 2.2. Consell Acadèmic

El Consell Acadèmic és l'òrgan de govern i d'administració de l'Escola encarregat de la supervisió de l'activitat docent i investigadora. Està format per:

- El director general de la Fundació Salut i Envel·liment UAB, o persona en qui delegui.
- El director de l'Escola.
- El cap d'estudis/secretari acadèmic de l'Escola.

- La Universitat Autònoma de Barcelona tindrà tres representants al Consell Acadèmic, un dels quals serà nomenat pel/per la Rector/a com a delegat de la Universitat al centre.
- Tres experts segons l'àmbit de les propostes a avaluar.

Una de les seves funcions és: *“L’aprovació i millora, i el seguiment periòdic del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ)”*.

### **2.3. Claustre**

El Claustre està format per:

- El director general de la Fundació Salut i Envel·liment UAB, o persona en qui delegui.
- La Direcció del centre.
- Tots els professors que imparteixin docència a l'Escola.
- Una representació dels estudiants fins a un terç del total de membres del Claustre.
- Una representació del PAS, fins al 5% del total de membres del Claustre.

Entre les seves funcions trobem: *“Conèixer el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ), i fer propostes en relació amb el seu manteniment i la seva millora”*.

### **2.4. Direcció de L'Escola**

El director serà nomenat pel/per la Rector/a a proposta del titular del centre, i haurà de tenir la mateixa titulació que el director d'un centre universitari homòleg a la UAB. Per a la realització de les tasques que té encomanades es podrà dotar d'un equip assessor en temes acadèmics.

Són funcions del director la gestió ordinària en el govern i l'administració de l'Escola. Entre les que cal esmentar: *“Actuar com a responsable del Sistema de Qualitat Intern (SGIQ) i, en aquesta qualitat, formar part dels òrgans corresponents”*.

### **2.5. Cap d'Estudis / Secretari acadèmic**

D'ara en endavant es farà referència al cap d'estudis per aquest càrrec, i serà el fedatari de l'Escola, a efectes docents, sense perjudici de la competència que, en relació amb el centre i la signatura de les actes de qualificació final, s'estableix a la clàusula novena, segon punt, del conveni d'adscripció de l'Escola a la Universitat Autònoma de Barcelona.

### **2.6. Comissió de Màster**

La Comissió de Màster està formada per:

- El cap d'estudis de l'EDR
- El coordinador de titulació.

Aquesta comissió vetllarà pels processos de control on aquestes dues figures hi tenen incidència directa.

## 2.7. Equip de l'Escola

Un total de 7 persones de la Fundació Salut i Envel·liment UAB seran les encarregades de donar a l'Escola Doctor Robert el suport necessari per al seu funcionament:

Personal	Adequació als àmbits de coneixement
Tècnics de formació (1)	Assessorament i prestació de serveis als docents i investigadors en la creació de material didàctic: tractament didàctic de la informació, sistemes d'aprenentatge i avaluació, formació de formadors, assessorament en qüestions d'ensenyament aprenentatge
Gestió Acadèmica (3)	Matriculació, atenció a l'estudiant, seguiment de les necessitats dels estudiants i acadèmics a nivell administratiu.
Coordinació acadèmica (2)	Coordinació entre direcció, autors i coordinadors. Seguiment de les necessitats dels estudiants i acadèmics a nivell de programa formatiu del màster
Suport Tècnic (1)	Creació i manteniment tecnològic de la plataforma virtual i web. Suport a la creació i desenvolupament d'espais virtuals d'aprenentatge. Suport tecnològic a estudiants, acadèmics i equips de gestió

Els serveis econòmics i financers, així com la gestió dels recursos humans i l'assessorament jurídic als òrgans de govern es fan des de la Fundació Universitat Autònoma de Barcelona.

### 3. Organització del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat

Després d'estudiar el funcionament de l'Escola Doctor Robert s'ha establert una classificació de processos en la qual hem dividit en: suport, clau i estratègics. Tot seguit passem a descriure'ls.

#### 3.1. Grups d'Interès

Els grups d'interès, o *stakeholders*, es defineixen com les persones, institucions i col·lectius que es beneficien de l'activitat que desenvolupa la institució. Podem identificar els següents grups d'interès:

- L'alumnat.
- El professorat (PDI).
- El personal de suport (PAS).
- Els titulats.
- Els agents socials: representants dels sectors productius, col·legis professionals i institucions públiques.
- La societat en general.

Cada un d'aquests grups té el seu curs natural de participació en la vida de les activitats de l'Escola, en els debats i en les decisions que s'hi prenen.

#### Implicació dels agents

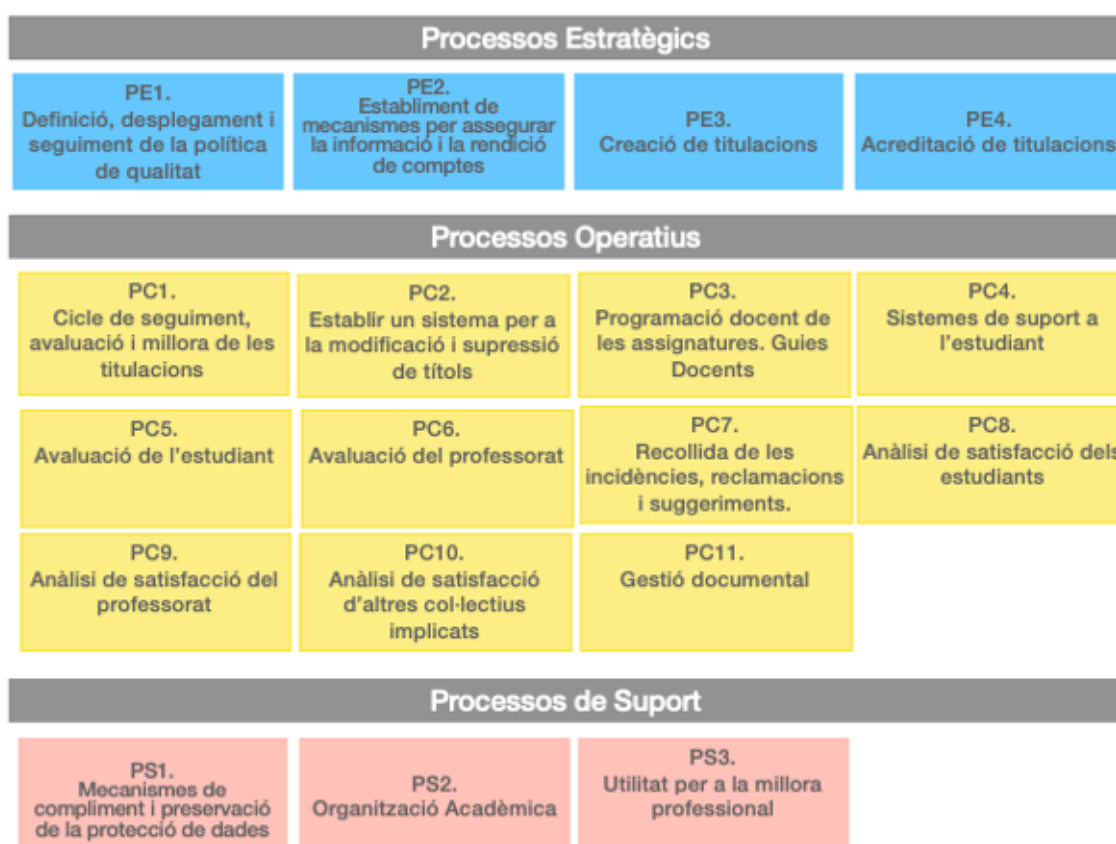
- Els *estudiants*, *PDI*, *PAS* i *titulats* de l'Escola Doctor Robert estan representats, o formen part dels diferents òrgans col·legiats de l'Escola.
- Els *titulats* participen, si s'escau, en qualitat d'experts al Consell Acadèmic.
- Els *col·legis professionals* poden participar com assessors quan es tracten propostes de noves titulacions o per identificar necessitats del seu àmbit professional.
- Les *institucions públiques* participen mitjançant l'elaboració dels marcs normatius i de referència en què són competents i la definició de prioritats polítiques i estratègiques. Així les Agències d'Avaluació incideixen en la planificació, avaluació i revisió de les activitats acadèmiques amb els seus programes de seguiment i avaluació. La UAB està representada dins de l'estructura de l'Escola a través del Patronat, del Consell de Direcció i del Consell Acadèmic.
- *Societat* en general: la formació continuada dels professionals de la salut té com a objectiu l'adquisició, manteniment i millora de les seves competències amb la finalitat última de millorar la salut de la població. A més, la política de transparència de l'Escola Doctor Robert posa a l'abast de qui estigui interessat, tota la informació sobre l'activitat a través de tots els sistemes d'informació pública (pàgina Web, fulletons, subscripció de correu, mitjans de comunicació, etc.)



### 3.2. Mapa de processos

Tot seguit es mostren els processos classificats per la tipologia que representen, segons:

- Els **processos estratègics** són els que proporcionen directrius per a la resta de processos, guiant l'Escola cap a la consecució de la seva missió.
- Els **processos operatius o clau** són aquells directament vinculats al procés educatiu i són, per tant, els processos que tenen un impacte més significatiu en l'alumnat. S'hi inclouen també els processos orientats al seguiment del SGIQ.
- Els **processos de suport** donen suport als processos clau o estratègics, facilitant la consecució dels seus objectius.



### 3.2.1. Directrius AUDIT

El fil conductor alhora d'elaborar la diferent estructura de processos han estat les directrius que trobem en el programa AUDIT. La següent taula mostra quins són els processos que donen resposta a cada una de les 7 directrius AUDIT, així com els indicadors que persegueixen aquests processos:

Directriu	Processos	Indicadors
1. Com l'Escola defineix la seva política i els seus objectius de qualitat de la formació.	PE1. Definició, desplegament i seguiment de la política de qualitat	No es generen indicadors quantitius d'aquest procés. En el punt "3.2.1. directrius AUDIT", es sotmet a revisions anuals per tal d'actualitzar-ne els indicadors generals per a cada directriu. En ell hi haurà les anàlisis qualitatives dels indicadors de tots els processos del SGIQ, del seguiment i la millora del SGIQ que hagin formulat els agents implicats en aquest procés, a més del marc normatiu i del seguiment del sistema universitari impulsat pel propi centre.
2. Com l'Escola garanteix la qualitat dels programes formatius.	PE3. Creació de noves titulacions	Total de programes creats de bell nou.
		Nombre i percentatge de titulacions que s'haurien d'haver creat l'any en curs i no ho han fet.
		Nombre i percentatge de propostes presentades dins del calendari establert.
		Nombre i percentatge d'informes d'avaluació d'ANECA/AQU favorables rebuts l'any en curs.
	PE4. Acreditació de titulacions	Nombre d'autoinformes d'acreditació presentats
	PC1. Cicle de seguiment, avaluació i millora de les titulacions	Nombre i percentatge d'informes de seguiment presentats en les dates previstes.
		Nombre d'accions de millora proposades.
		Nombre d'accions de millora proposades en informes anteriors que s'han portat a la pràctica l'any en curs.
		Sobre el rendiment acadèmic: taxa de graduació del programa formatiu, taxa d'abandonament del programa formatiu, taxa d'eficiència del programa formatiu.
	PC2. Establir un sistema per a la modificació i supressió de títols	Nombre de modificacions comunicades al Consejo de Universidades.
Nombre de modificacions comunicades al Consejo de Universidades i que són considerades com a "substancials".		
Nombre de titulacions l'extinció de les quals ha estat aprovada pel Comitè de Direcció el curs actual.		
Temps mitjà que transcorre entre la identificació per part del Director d'una proposta d'extinció de títol i l'aprovació de l'esmentada extinció per part del Comitè de Direcció.		
PS3. Utilitat per a la millora professional	Nombre dels titulats enquestats i percentatge respecte al total.	

		Satisfacció dels enquestats.
3. Com l'Escola desenvolupa els seus programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.	PC1. Cicle de seguiment, avaluació i millora de les titulacions	Nombre i percentatge d'informes de seguiment presentats en les dates previstes.
		Nombre d'accions de millora proposades.
		Nombre d'accions de millora proposades en informes anteriors que s'han portat a la pràctica l'any en curs.
		Sobre el rendiment acadèmic: taxa de graduació del programa formatiu, taxa d'abandonament del programa formatiu, taxa d'eficiència del programa formatiu.
	PC3. Programació docent de les assignatures. Guies Docents	Nombre i percentatge (respecte al total d'assignatures o mòduls dels estudis) de guies docents fetes públiques anualment.
	PC5. Avaluació de l'estudiant	No es generen indicadors quantitius. Tot hi així és cert que com a conseqüència del desenvolupament d'aquest procés es generin una sèries d'indicadors de rendiment acadèmic, aquests indicadors no mesuren aquest procés en sí, sinó l'eficiència de la titulació en el procés PC1.
	PC6. Avaluació del professorat	Nombre de professors amb títol de doctor i acreditació AQU/ANECA
Percentatge de professors avaluats positivament		
PC7. Recollida de les incidències, reclamacions i suggeriments	Nombre de queixes rebudes, desglossat per tipologia i per via d'entrada de la queixa	
	Temps mitjà de resposta a l'usuari, desglossat per via d'entrada	
	Taxa d'eficàcia en la resolució, desglossada per via d'entrada	
PS2. Organització acadèmica	Nivell de satisfacció mitjà dels estudiants expressat en l'enquesta sobre el procés de gestió acadèmica/organització	
4. Com l'Escola garanteix la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis.	PC6. Avaluació del professorat	Nombre de professors amb títol de doctor i acreditació AQU/ANECA
		Percentatge de professors avaluats positivament
	PC7. Recollida de les incidències, reclamacions i suggeriments	Nombre de queixes rebudes, desglossat per tipologia i per via d'entrada de la queixa
		Temps mitjà de resposta a l'usuari, desglossat per via d'entrada
		Taxa d'eficàcia en la resolució, desglossada per via d'entrada

	PC8. Anàlisi satisfacció dels estudiants	Percentatge d'activitats on es realitzen enquestes als alumnes / sobre el total d'activitats realitzades de l'any en curs.	
		Percentatge de resposta dels alumnes a les enquestes de satisfacció per curs.	
		Nombre total de possibles millores identificades per activitat per part dels alumnes.	
	PC9. Anàlisi satisfacció del professorat	Percentatge d'activitats enquestades on es realitzen enquestes als professorat /sobre el total d'activitats realitzades de l'any en curs.	
		Percentatge de resposta dels professors a les enquestes de satisfacció per curs.	
		Nombre total de possibles millores identificades per activitat per part dels professors.	
	PC10. Anàlisi satisfacció d'altres col·lectius implicats	Percentatge d'activitats enquestades on es realitzen enquestes al personal implicat/sobre el total d'activitats realitzades de l'any en curs.	
		Percentatge de resposta dels col·lectiu implicat a les enquestes de satisfacció per curs.	
		Nombre total de possibles millores identificades per activitat.	
	PS2. Organització acadèmica	Nivell de satisfacció mitjà dels estudiants expressat en l'enquesta sobre el procés de gestió acadèmica/organització.	
	5. Com l'Escola garanteix la qualitat dels seus recursos materials i serveis.	PC7. Recollida de les incidències, reclamacions i suggeriments	Nombre de queixes rebudes, desglossat per tipologia i per via d'entrada de la queixa
			Temps mitjà de resposta a l'usuari, desglossat per via d'entrada
Temps mitjà de resolució, desglossat per via d'entrada			
Taxa d'eficàcia en la resolució, desglossada per via d'entrada			
PC8. Anàlisi satisfacció dels estudiants		Percentatge d'activitats on es realitzen enquestes als alumnes / sobre el total d'activitats realitzades de l'any en curs.	
		Percentatge de resposta dels alumnes a les enquestes de satisfacció per curs.	
		Nombre total de possibles millores identificades per activitat als alumnes.	
PS2. Organització acadèmica	Nivell de satisfacció mitjà dels estudiants expressat en l'enquesta sobre el procés de gestió acadèmica/organització.		
6. Com l'Escola recull i analitza els resultats per a la millora dels seus programes formatius.	PC1. Cicle de seguiment, avaluació i millora de les titulacions	Nombre i percentatge d'informes de seguiment presentats en les dates previstes.	
		Nombre d'accions de millora proposades.	
		Nombre d'accions de millora proposades en informes anteriors que s'han portat a la pràctica l'any en curs.	

		Sobre el rendiment acadèmic: taxa de graduació del programa formatiu, taxa d'abandonament del programa formatiu, taxa d'eficiència del programa formatiu.
	PC7. Recollida de les incidències, reclamacions i suggeriments	Nombre de queixes rebudes, desglossat per tipologia i per via d'entrada de la queixa
		Temps mitjà de resposta a l'usuari, desglossat per via d'entrada
		Taxa d'eficàcia en la resolució, desglossada per via d'entrada
	PC8. Anàlisi satisfacció dels estudiants	Percentatge d'activitats on es realitzen enquestes als alumnes / sobre el total d'activitats realitzades de l'any en curs.
		Percentatge de resposta dels alumnes a les enquestes de satisfacció per curs.
		Nombre total de possibles millores identificades per activitat per part dels alumnes.
	PC9. Anàlisi satisfacció del professorat	Percentatge d'activitats enquestades on es realitzen enquestes als professorat /sobre el total d'activitats realitzades de l'any en curs.
		Percentatge de resposta dels professors a les enquestes de satisfacció per curs.
		Nombre total de possibles millores identificades per activitat per part dels professors.
	PC10 Anàlisi satisfacció d'altres col·lectius implicats.	Percentatge d'activitats enquestades on es realitzen enquestes al personal implicat/sobre el total d'activitats realitzades de l'any en curs.
		Percentatge de resposta dels col·lectiu implicat a les enquestes de satisfacció per curs.
		Nombre total de possibles millores identificades per activitat.
	PC11. Gestió documental.	Incidències recollides en el gestor documental del SGIQ .
		Memòries i informes presentats fora dels terminis establerts.
		Memòries i informes que no s'han presentat.
7. Com l'Escola publica la informació i ret comptes amb els seus programes formatius.	PE2. Establir mecanismes per assegurar la informació pública i la rendició de comptes.	Nombre de visites a la pàgina web d'informació sobre les titulacions de l'Escola Doctor Robert.
		Nombre de programes formatius amb actualització d'informació en tots els canals de comunicació de l'Escola.
		Nombre de programes formatius amb actualització d'informació fora del calendari previst.
		Nombre de queixes i suggeriments rebuts.
	PC1. Cicle de seguiment, avaluació	Nombre i percentatge d'informes de seguiment presentats en les dates previstes.
		Nombre d'accions de millora proposades.

	i millora de les titulacions	Nombre d'accions de millora proposades en informes anteriors que s'han portat a la pràctica l'any en curs.
		Sobre el rendiment acadèmic: taxa de graduació del programa formatiu, taxa d'abandonament del programa formatiu, taxa d'eficiència del programa formatiu.
	PS1. Mecanismes de compliment i preservació de la protecció de dades.	Nombre d'incidències de protecció de dades per activitat formativa.
		Nombre de dades canviades/modificades/eliminades, mitjançant els drets ARCO que té l'usuari, per activitat formativa.

### 3.2.2. Llista general d'indicadors i processos

Tot seguit es mostren els indicadors i els processos en els que pertanyen:

Indicadors	Procés
Nombre de visites a la pàgina web d'informació sobre les titulacions de l'Escola Doctor Robert.	PE2
Nombre de programes formatius amb actualització d' informació en tots els canals de comunicació de l'Escola.	PE2
Nombre de programes formatius amb actualització d' informació fora del calendari previst.	PE2
Nombre de queixes i suggeriments rebuts.	PE2
Total de programes creats de bell nou.	PE3
Nombre i percentatge de titulacions que s'haurien d'haver creat l'any en curs i no ho han fet.	PE3
Nombre i percentatge de propostes presentades dins del calendari establert.	PE3
Nombre i percentatge d'informes d'avaluació d'ANECA/AQU favorables rebuts l'any en curs.	PE3
Nombre d'autoinformes d'acreditació presentats i valoracions obtingudes	PE4
Nombre i percentatge d'informes de seguiment presentats en les dates previstes.	PC1
Nombre d'accions de millora proposades.	PC1
Nombre d'accions de millora proposades en informes anteriors que s'han portat a la pràctica l'any en curs.	PC1
Sobre el rendiment acadèmic: taxa de graduació del programa formatiu, taxa d'abandonament del programa formatiu, taxa d'eficiència del programa formatiu.	PC1
Nombre de modificacions comunicades al Consejo de Universidades.	PC2
Nombre de modificacions comunicades al Consejo de Universidades i que són considerades com a "substancials".	PC2
Nombre de titulacions l'extinció de les quals ha estat aprovada pel Comitè de Direcció el curs actual.	PC2

Temps mitjà que transcorre entre la identificació per part del Director d'una proposta d'extinció de títol i l'aprovació de l'esmentada extinció per part del Comitè de Direcció.	PC2
Nombre i percentatge (respecte al total d'assignatures o mòduls dels estudis) de guies docents fetes públiques anualment.	PC3
Nombre de sessions d'acollida realitzades	PC4
Nombre d'accions d'orientació acadèmica	PC4
Nombre d'accions d'orientació professional	PC4
Nombre de professors amb títol de doctor i acreditació AQU/ANECA	PC6
Percentatge de professors avaluats positivament	PC6
Nombre de queixes rebudes, desglossat per tipologia i per via d'entrada de la queixa	PC7
Temps mitjà de resposta a l'usuari, desglossat per via d'entrada	PC7
Taxa d'eficàcia en la resolució, desglossada per via d'entrada	PC7
Percentatge d'activitats on es realitzen enquestes als alumnes / sobre el total d'activitats realitzades de l'any en curs.	PC8
Percentatge de resposta dels alumnes a les enquestes de satisfacció per curs.	PC8
Nombre total de possibles millores identificades per activitat per part dels alumnes.	PC8
Percentatge d'activitats enquestades on es realitzen enquestes als professorat /sobre el total d'activitats realitzades de l'any en curs.	PC9
Percentatge de resposta dels professors a les enquestes de satisfacció per curs.	PC9
Nombre total de possibles millores identificades per activitat per part dels professors.	PC9
Percentatge d'activitats enquestades on es realitzen enquestes al personal implicat/sobre el total d'activitats realitzades de l'any en curs.	PC10
Percentatge de resposta dels col·lectiu implicat a les enquestes de satisfacció per curs.	PC10
Nombre total de possibles millores identificades per activitat.	PC10
Incidències recollides en el gestor documental del SGIQ .	PC11
Memòries i informes presentats fora dels terminis establerts.	PC11
Memòries i informes que no s'han presentat.	PC11
Nombre d'incidències de protecció de dades per activitat formativa.	PS1
Nombre de dades canviades/modificades/eliminades, mitjançant els drets ARCO que té l'usuari, per activitat formativa.	PS1
Nivell de satisfacció mitjà dels estudiants expressat en l'enquesta sobre el procés de gestió acadèmica/organització.	PS2
Nombre dels titulats enquestats i percentatge respecte al total.	PS3
Satisfacció dels enquestats.	PS3

### 3.2.3. Taula dels Responsables dels processos

En la següent taula es mostren els responsables per a cadascun dels processos:

Processos Estratègics	Responsables
PE1. Definició, desplegament i seguiment de la política de qualitat.	Comitè de Direcció
PE2. Establir mecanismes per assegurar la informació pública i la rendició de comptes.	Comitè de Direcció
PE3. Creació de noves titulacions.	Comitè de Direcció
PE4. Acreditació de les titulacions	Comitè de Direcció

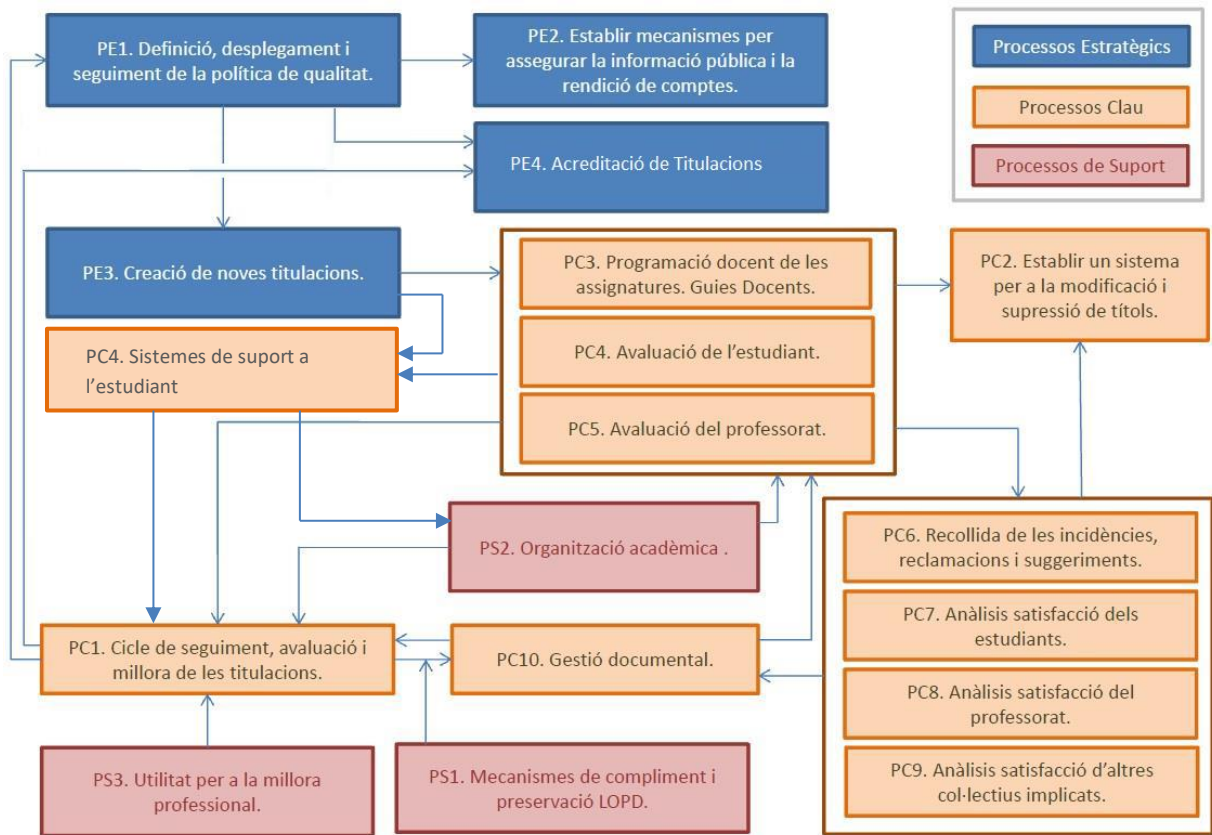
Processos Clau	Responsables
PC1. Cicle de seguiment, avaluació i millora de les titulacions.	Director
PC2. Establir un sistema per a la modificació i supressió de títols.	Director
PC3. Programació docent de les assignatures. Guies Docents.	Comissió de Màster
PC4. Sistemes de suport a l'estudiant	Director
PC5. Avaluació de l'estudiant.	Comissió de Màster
PC6. Avaluació del professorat	Comissió de Màster
PC7. Recollida de les incidències, reclamacions i suggeriments.	Comissió de Màster
PC8. Anàlisi satisfacció dels estudiants.	Comissió de Màster
PC9. Anàlisi satisfacció del professorat.	Comissió de Màster
PC10. Anàlisi satisfacció d'altres col·lectius implicats.	Comissió de Màster
PC11. Gestió documental.	Director

Processos de Suport	Responsables
PS1. Mecanismes de compliment i preservació de la protecció de dades.	Director
PS2. Organització acadèmica.	Comissió de Màster
PS3. Utilitat per a la millora professional.	Comissió de Màster



### 3.2.4. Relacions entre processos

En la següent figura es mostren les relacions existents entre els processos:



### 3.3. Processos Estratègics

Tot seguit es mostren els processos que fan referència a com es duu a terme el control i seguiment del propi SGIQ, com s'executa les polítiques de difusió d'informació i rendició de comptes i com s'estableix el procediment per a la creació de noves ofertes formatives.

#### 3.3.1. PE1. Definició, desplegament i seguiment de la política de qualitat

L'Escola Doctor Robert, a l'igual que la UAB, creu que la qualitat no és un concepte que pugui ser aïllat; la qualitat és una actitud i una manera de fer les coses que ha d'impregnar totes i cada una de les activitats d'una organització. En conseqüència, no es pot parlar dels "objectius i la política de qualitat dins de l'Escola Doctor Robert" sinó de la manera en la qual la qualitat s'imbrica en els objectius de la política de la Direcció, reflectida en el seu pla director.

El responsable de vetllar per al compliment de la política de qualitat, de reportar les eventuais desviacions detectades i les propostes de correcció i millora és la direcció de la Institució. Es realitzen reunions anuals on s'analitza l'estructura i desenvolupament del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat establert.

Objectiu	L'objectiu del procés és establir la sistemàtica que s'ha d'aplicar en l'elaboració de les polítiques de qualitat de l'Escola i el seu posterior seguiment i implantació en totes les seves vessants.
Propietari	- Comitè de Direcció
Participants	- Consell Acadèmic - Claustre - Direcció de l'Escola - Equip de l'Escola Doctor Robert
Desenvolupament	- Analitzar i revisar com s'estan duent a terme les polítiques de qualitat. - Definir objectius de millora de les mateixes. - Dissenyar estratègies de millora per a noves directrius de qualitat. - Remetre un informe amb aquesta informació al Claustre, al Consell Acadèmic i al Comitè de Direcció per a la seva aprovació.
Calendari	Reunions anuals.
Inputs	- Reglament intern de l'Escola - Pla director - Documents Programa AUDIT d' Implantació de Sistemes de Garanties de Qualitat en la formació universitària. - Criteris i Directrius per la Garantia de Qualitat en el EEES (ENQA-ANECA-AQU)

Outputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe on s'estableixen les noves estratègies de qualitat a emprendre.</li> <li>- Pla director actualitzat.</li> </ul>
Indicadors	No es generen indicadors quantitius d'aquest procés. En el punt "3.2.1. directrius AUDIT", es sotmet a revisions anuals per tal d'actualitzar-ne els indicadors generals per a cada directriu. En ell hi haurà les anàlisis qualitatives dels indicadors de tots els processos del SGIQ, del seguiment i la millora del SGIQ que hagin formulat els agents implicats en aquest procés, a més del marc normatiu i del seguiment del sistema universitari impulsat pel propi centre.

### 3.3.2. PE2. Establir mecanismes per assegurar la informació pública i la rendició de comptes.

Aquest procés tracta d'exposar com, on i quan es realitza la difusió d'informació pública de les nostres activitats formatives i de com, on i quan es realitza la rendició de comptes de les mateixes (tots els mecanismes i eines d'informació pública i rendició de comptes són descrits al punt 5 d'aquest document).

Objectiu	L'objectiu del present procés és definir i organitzar les accions necessàries per garantir l'accés públic a la informació sobre els programes formatius oficials que s'imparteixen a l'Escola Doctor Robert, assumint així el compromís de rendició de comptes als diferents grups d'interès i de la societat.
Propietari	- Comitè de Direcció
Participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consell Acadèmic</li> <li>- Claustre</li> <li>- Direcció de l'Escola</li> <li>- Equip de l'Escola Doctor Robert</li> </ul>
Desenvolupament	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir en quins mitjans es realitza la difusió en funció a cada oferta formativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicació web de l'Escola i UAB.</li> <li>- Mail a les llistes de distribució interessades.</li> <li>- Inclusió a la memòria d'activitats.</li> <li>- Creació i distribució de tríptics, i informació promocional (en paper quan convingui)</li> </ul> </li> <li>- Definir persones responsables per a cada un dels mitjans de comunicació.</li> <li>- Definir un calendari on quedi clar quan, com i on es realitza la difusió de comunicació d'una determinada acció formativa.</li> <li>- Comprovar periòdicament que els diferents canals de comunicació són efectius i responen a la seva necessitat.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada canvi/creació/supressió de qualsevol activitat formativa, l'equip d'administració de l'Escola avisa a tots els responsables de tots els mitjans de difusió d'aquesta activitat formativa en un termini de 7 dies.</li> <li>- Efectuar la rendició de comptes amb la direcció de l'Escola, els diferents agents de l'acció formativa i els òrgans directius, analitzant: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar informes amb els resultats econòmics.</li> <li>- Elaborar informes amb els resultats acadèmics.</li> <li>- Grau de satisfacció d'alumnat i professorat i PAS</li> </ul> </li> <li>- Remetre un informe amb aquesta informació al Claustre, al Consell Acadèmic i al Comitè de Direcció per a la seva aprovació.</li> <li>- Publicació de la documentació pertinent de la informació pública i la rendició de comptes. (veure punt 5)</li> </ul>
Calendari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el Comitè de Direcció de l'Escola Doctor Robert s'exposa anualment la rendició de comptes de les accions formatives.</li> <li>- Al finalitzar cada activitat es realitza una reunió amb els agents de l'acció formativa per tal d'efectuar la rendició de comptes i el seu seguiment i millora periòdica.</li> </ul>
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.</li> <li>- Recomanacions per al seguiment dels títols oficials. Document elaborat per la REACU.</li> <li>- Memòria de les titulacions acreditades.</li> <li>- Calendari amb les dates d'inici, finalització i incidències dels cursos per tal de poder informar.</li> <li>- Informació acadèmica, econòmica i de satisfacció per a cada activitat formativa.</li> </ul>
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memòria d'activitats</li> <li>- Informe econòmic de les accions formatives</li> <li>- Informe acadèmic de les accions formatives.</li> <li>- Informe amb els graus de satisfacció d'alumnat i professorat.</li> </ul>
Indicadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de visites a la pàgina web d'informació sobre les titulacions de l'Escola Doctor Robert.</li> <li>- Nombre de programes formatius amb actualització d'informació en tots els canals de comunicació de l'Escola.</li> <li>- Nombre de programes formatius amb actualització d'informació fora del calendari previst.</li> <li>- Nombre de queixes i suggeriments rebuts.</li> </ul>

### 3.3.3. PE3. Creació de noves titulacions.

Aquest procediment s'inicia amb la identificació d'una necessitat de formació en una àrea de coneixement de crear una nova titulació. Tot seguit, s'estudia la proposta juntament amb la Direcció de l'Escola Doctor Robert.

Si la proposta és favorable i existeix una viabilitat social i econòmica s'elabora la memòria de titulació, que juntament amb un assessorament tècnic efectuat per la OQD (Oficina de Qualitat i Docent de la UAB) , el coordinador de l'activitat formativa, la Direcció, el Claustre, el Consell Acadèmic i finalment al Comitè de Direcció, es presenta per aprovació als òrgans competents de la UAB.

Una vegada la memòria de la titulació és aprovada internament a la UAB, es presenta al procés de verificació (MECD/AQU) i d'implantació (DGU). Un cop es verifica favorablement, es passa a fer la difusió pública de la titulació amb els mitjans de comunicació pertinents, també es passa a fer la rendició de comptes amb els agents involucrats.

Objectiu	L'objectiu del present procés és establir la manera en la qual l'Escola crea una nova titulació, partint de la situació actual i dissenyant nous programes formatius perquè els òrgans corresponents els acreditin.
Propietari	- Comitè de Direcció
Participants	- Consell d'Universitats - AQU - UAB - Consell Acadèmic - Claustre - Direcció de l'Escola - Coordinador de la nova activitat formativa
Desenvolupament	- Anàlisi de la proposta de nova activitat formativa. - Anàlisi dels perfils d'ingrés, de graduació i d'accés als estudis. - Anàlisi de la seva viabilitat social, econòmica i a mig termini. - Un cop acceptada, enviament de la proposta al Claustre. - Un cop acceptada, enviament de la proposta al Consell Acadèmic. - Un cop acceptada, enviament de la proposta al Comitè de Direcció. - Un cop acceptada, enviament a la UAB per a la seva aprovació i tramitació tant al Consell d'Universitat com a l'AQU. - Es passa tot seguit a la seva difusió pública i a la rendició de comptes amb els agents interessats.
Calendari	- Reunió d'anàlisi de la nova proposta. - Planificar el procés per dissenyar la memòria de la titulació.
Inputs	- Informació de l'àrea de coneixement en la que es vol incloure aquesta nova titulació (comprovar complementarietats, interessats, històric)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials Llei orgànica 6/2001 d'universitats (LOU).</li> <li>- Llei orgànica 4/2007 per la que es modifica la llei orgànica 6/2001 d'universitats (LOMLOU).</li> <li>- Criteris per elaborar la programació universitària de Catalunya (Junta del Consell Interuniversitari de Catalunya).</li> <li>- Normativa per a l'elaboració dels plans d'estudi dels títols de grau (Acord del Consell de Govern de la UAB).</li> <li>- Marc per a l'elaboració dels plans d'estudi de màster (Acord de la Comissió d'Ordenació, modificat per acord de l'Assumptes Acadèmics de la UAB).</li> </ul>
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memòries de les noves titulacions</li> <li>- Resolucions del Consell d'Universitats</li> <li>- Actes de les reunions</li> <li>- Informes d'avaluació de l'AQU</li> </ul>
Indicadors	- Total de programes creats de bell nou.
	- Nombre i percentatge de titulacions que s'haurien d'haver creat l'any en curs i no ho han fet.
	- Nombre i percentatge de propostes presentades dins del calendari establert.
	- Nombre i percentatge d'informes d'avaluació d'ANECA/AQU favorables rebuts l'any en curs.

### 3.3.4. PE4. Acreditació de titulacions.

Aquest procediment s'inicia amb la planificació de les titulacions que requereixen acreditació i de la preparació i realització de la visita externa d'acreditació per part d'AQU. El vicerectorat de Qualitat, Docència i Ocupabilitat informa a cada centre de l'inici de l'acreditació, i l'Oficina de Qualitat Docent (OQD) revisarà la documentació i donarà les indicacions i suport al centre que sigui necessària per tal que iniciï el procés amb la constitució del CAI (Comitè d'Avaluació Interna del centre), la recollida d'evidències i l'elaboració de l'autoinforme, que serà aprovat pels òrgans establerts pel SGIQ del centre i pels òrgans competents de la UAB.

Un cop finalitzat l'autoinforme, però abans de la seva aprovació es passa a fer la difusió pública amb els mitjans de comunicació pertinents, per tal de ser validat per tots els agents involucrats.

Objectiu	L'objectiu del present procés és establir la manera en la qual l'Escola acredita les seves titulacions perquè els òrgans corresponents els acreditin.
Propietari	- Comitè de Direcció

Participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consell d'Universitats</li> <li>- AQU</li> <li>- UAB</li> <li>- Consell Acadèmic</li> <li>- Claustre</li> <li>- Direcció de l'Escola</li> <li>- Coordinadors de titulació</li> <li>-CAI</li> <li>-CAE</li> </ul>
Desenvolupament	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunió informativa de coordinació OQD i centre</li> <li>- Constitució CAI</li> <li>- Recollida d'evidències i elaboració autoinforme</li> <li>- Revisió tècnica i assessorament</li> <li>- Enviament autoinforme al centre</li> <li>- Exposició pública als agents interessat</li> <li>- Valoracions aportacions de l'exposició pública i inclusió a l'autoinforme</li> <li>- Aprovació de l'autoinforme, a la comissió que el SGIQ estableixi</li> <li>- Enviament de l'autoinforme a l'OQD per l'aprovació de la Comissió d'Asser Acadèmics (CAA)</li> <li>- Enviament autoinforme a l'AQU</li> <li>- Si s'escau, elaborar documentació d'ampliació d'evidències segons indicacions del CAE</li> <li>- Organització visita prèvia i/o visita del CAE al centre</li> <li>- Revisió informe presentat pel CAE i presentació al·legacions, si s'escau.</li> <li>- Comunicació resolució acreditació per part de l'AQU</li> </ul>
Calendari	-A partir de la reunió informativa de coordinació OQD i centre, planificació de tot el procés d'acreditació per l'elaboració de l'autoinforme.
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de Grau i Màster</li> <li>- Model d'autoinforme i documentació annexa proporcionada per AQU i OQD</li> <li>- Informes de seguiment de les titulacions del centre</li> <li>- SGIQ UAB</li> <li>- SGIQ del centre</li> </ul>
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoinforme del centre</li> <li>- Evidències del centre que complementa l'autoinforme</li> <li>- Actes de reunions i altre documentació relacionada</li> <li>- Resolucions i aprovacions dels diferents grups d'interès</li> <li>- Anàlisis i informes AQU</li> </ul>

### 3.4. Processos Clau

Aquests són els processos que fan referència als cursos i als agents que en prenen part, així doncs s'analitza el bon funcionament de les activitats formatives, l'acció docent i de l'activitat pedagògica.

#### 3.4.1. PC1. Cicle de seguiment, avaluació i millora de les titulacions

Aquest procés marca la sistemàtica que s'ha d'aplicar en el seguiment dels plans d'estudi. L'esmentat seguiment ha d'analitzar si les titulacions s'estan realitzant d'acord amb les condicions establertes a les memòries, detectar eventuais desviacions, identificar pràctiques bones i dolentes, analitzar els resultats acadèmics i proposar accions de millora que garanteixin la qualitat dels estudis.

Es tracta d'un procés clau en l'assegurament de la qualitat dels programes formatius, ja que és on s'analitza contínuament l'estat de les titulacions, on es detectaran les disfuncions més importants, i d'on han de sorgir les mesures correctores, les mesures preventives i les propostes de millora necessàries per a millorar la proposta formativa oferta.

Aquest procés es nodreix de dades i evidències recollides mitjançant el procés "PC10. Gestió Documental" i mitjançant els diferents sistemes i suports destinats a guardar informació descrits en el punt "4. Sistemes d'Informació i Gestió de la Documentació".

Objectiu	Aquest és el procés central encarregat d'analitzar la qualitat de les activitats formatives de la nostra institució.
Propietari	- Director
Participants	- Comitè de Direcció - Consell Acadèmic - Claustre - Direcció de l'Escola - Coordinador de la titulació - Gestió Acadèmica
Desenvolupament	- Recollida d'informació necessària. - Anàlisi de tots els informes i documentació (inputs) - Proposta d'accions de millora - Redacció de l'informe anual del seguiment de la titulació - Informe sobre la definició i implantació de les millores - Informe i seguiment de propostes de millora i modificació. - Organitzar un sistema de verificació i de preparació de l'acreditació



	- Comunicar els canvis pertinents als agents implicats en l'activitat formativa.
Calendari	Reunions anuals
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informació acadèmica i administrativa d'alumnes i professors</li> <li>- Informació de satisfacció dels diferents agents</li> <li>- Informació econòmica del balanç final</li> <li>- Informació interessats, possibilitats de mercat</li> <li>- Recomanacions per al seguiment dels títols oficials (REACU)</li> <li>- Indicadors sobre la titulació recollits en el Gestor Documental de SGIQ de l'Escola(PC10)</li> <li>- Taxes d'eficiència, d'abandonament i de rendiment dels estudiants per la millora del programa formatiu.</li> <li>- Indicadors de UNEIX i WINDDAT</li> </ul>
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe anual pel seguiment de la titulació</li> <li>- Informe amb les accions de promoció i millora de la titulació (inclòs dins l'informe anual)</li> <li>Memòries de les titulacions acreditades</li> </ul>
Indicadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre i percentatge d'informes de seguiment presentats en les dates previstes.</li> <li>- Nombre d'accions de millora proposades.</li> <li>- Nombre d'accions de millora proposades en informes anteriors que s'han portat a la pràctica l'any en curs.</li> <li>- Sobre el rendiment acadèmic: taxa d'èxit del programa formatiu, taxa d'abandonament del programa formatiu, taxa de rendiment del programa formatiu.</li> </ul>

### 3.4.2. PC2. Establir un sistema per a la modificació i supressió de títols

#### Modificació

Una vegada s'efectua el seguiment, procés PC1, i es detecten les millores del programa formatiu pot ser que s'hagin d'efectuar modificacions dins la seva estructura interna per tal de pal·liar possibles disfuncions, en aquest cas el Coordinador de la titulació elabora una proposta de modificació que s'envia primer a la Direcció del centre per la seva aprovació i després a la UAB per la seva revisió i aprovació.

En cas de rebre l'informe favorable del Consell d'Universitats, el Consell Acadèmic comunica al centre l'aprovació de la modificació de la titulació. Aquest informa a la Direcció, que al seu torn

comunicarà la decisió al Coordinador de la titulació, que serà el responsable d'implementar les modificacions aprovades.

## L'extinció

L'extinció d'un programa formatiu es produeix quan es presenten alguns dels supòsits següents:

1. No obtenir un informe d'acreditació positiu per part de l'AQU o de les agències autonòmiques autoritzades, cada sis anys des de la data d'inscripció al Registre Universitari de Centres i Títols (RUCT).
2. Quan es detecta la conveniència de realitzar modificacions substancials en el programa formatiu acreditat i, després de la comunicació de les modificacions al Consell d'Universitats per a la seva valoració per l'AQU (article 28 del Reial decret 1393/2007), aquest consideri que les dites modificacions suposen un canvi tan important en la naturalesa i els objectius del títol que aconselli l'extinció del títol actual i la proposta d'un de nou.
3. A proposta del centre al qual està adscrit el programa, per decisió raonada i previ acord de la comissió delegada de la Direcció.
4. Per raons que concerneixen la normativa sobre programació universitària emanada del Consell Interuniversitari de Catalunya o del Consell de Coordinació Universitària

Les necessitats i les propostes d'extinció d'un programa formatiu les recull la Direcció de l'Escola, que estudia l'adequació de la proposta a la política de la Universitat sobre la seva oferta educativa. Quan es considera justificat i convenient l'extinció d'un títol, informa el Consell Acadèmic i eleva la proposta a la corresponent perquè es discuteixi i aprovi. Obtinguda la seva conformitat, la proposta s'eleva al Comitè de Direcció.

La tramitació de l'extinció del títol cap a instàncies superiors i la comunicació de la resolució a l'equip de Direcció de l'Escola i al Coordinador de la titulació segueix els mateixos passos que en el cas de les modificacions de programes formatius.

Objectiu	L'objectiu del present procés és organitzar les activitats que requereixen la modificació d'un programa formatiu o la seva extinció, i la manera en la qual l'Escola garanteix a l'alumnat matriculat en una titulació el desenvolupament efectiu fins al seu acabament.
Propietari	- Director
Participants	- Generalitat de Catalunya - Consell d'Universitats - AQU - UAB - Comitè de Direcció - Consell Acadèmic - Direcció de l'Escola

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinador de la titulació</li> </ul>
Desenvolupament	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar les modificacions i supressions dins el procés de seguiment i millora de l'activitat formativa corresponent.</li> <li>- Si hi ha una modificació de l'activitat formativa es remet aquesta a l'OQD i al Consell Acadèmic per a la seva aprovació.</li> <li>- Si s'aprova es remet de nou a l'AQU, quan s'escau, i al Consell d'Universitats.</li> <li>- Si l'informe és favorable es comunica de nou al Consell Acadèmic, a la Direcció de l'Escola i al Coordinador de la titulació que serà el responsable d'implementar les modificacions.</li> <li>- Analitzar si existeix algun dels supòsits que fan necessari l'extinció de l'activitat formativa.</li> <li>- Quan és necessari l'extinció de l'activitat formativa s'eleva la proposta al Consell Acadèmic i si aquesta l'aprova s'eleva la proposta al Comitè de Direcció.</li> <li>- Si s'aprova pel Comitè de Direcció segueix el circuit invers fins al Coordinador de la titulació que n'efectua la seva extinció i rendició de comptes corresponent.</li> <li>- S'ha de disposar d'un full de ruta per tal de garantir que en els casos que existeixi una supressió de títol, els alumnes matriculats puguin acabar els programes establerts dins uns terminis raonables.</li> </ul>
Calendari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al finalitzar l'activitat formativa és necessària una reunió on es comuniqui a la Direcció de l'Escola i al Coordinador de la titulació les diferents accions a emprendre ja sigui per una modificació o per una supressió de la mateixa.</li> </ul>
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.</li> <li>- Criteris per elaborar la programació universitària de Catalunya (Junta del Consell Interuniversitari de Catalunya).</li> <li>- Normativa sobre l'extinció de plans d'estudi de programes estructurats segons ordenacions anteriors al Reial decret 1391/2007 (Acord de la Comissió d'Assumptes Acadèmics).</li> <li>- Normativa per a l'elaboració dels plans d'estudi dels títols de grau (Acord del Consell de Govern).</li> <li>- Marc per a l'elaboració dels plans d'estudi de màster (Acord de la Comissió d'Ordenació Acadèmica, modificat per acord de la Comissió d'Assumptes Acadèmics)</li> <li>- Normativa de permanència dels estudiants de la UAB. (Acord del Consell Social)</li> <li>- Memòria de les activitats formatives acreditades</li> <li>- Informe de seguiment.</li> </ul>
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat</li> </ul>

	<p>Proposta de modificació i d'extinció de títol que s'ha d'enviar al Consell d'Universitats</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolució del Consell d'Universitats i de l' AQU i/o DGU</li> <li>- Respostes a les al·legacions del Consell d'Universitats i de l' AQU.</li> </ul>
Indicadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de modificacions comunicades al Consejo de Universidades.</li> <li>- Nombre de modificacions comunicades al Consejo de Universidades i que són considerades com a "substancials".</li> <li>- Nombre de titulacions l'extinció de les quals ha estat aprovada pel Comitè de Direcció el curs actual.</li> <li>- Temps mitjà que transcorre entre la identificació per part del Director d'una proposta d'extinció de títol i l'aprovació de l'esmentada extinció per part del Comitè de Direcció.</li> </ul>

### 3.4.3. PC3. Programació docent de les assignatures. Guies Docents

Els responsables pedagògics de l'Escola juntament amb els experts de contingut *elaboren una proposta* de plantilla de guia docent tenint en compte els suggeriments de les agències externes d'avaluació i el saber fer existent sobre el tema.

A partir de la informació extreta de la Memòria de l'activitat formativa, el Coordinador de la titulació *assigna* les competències, els resultats d'aprenentatge i els continguts entre les diferents parts que la componen. Cada activitat formativa té un/conjunt de professors responsables que es dediquen a elaborar el projecte educatiu d'acord amb les competències, els objectius i els resultats d'aprenentatge proposats dins la Memòria de l'activitat formativa i tenint en compte el perfil d'alumne al que s'adreça. Finalment el professor emplena la guia docent de l'activitat/s.

La *revisió i l'aprovació* de les guies docents és responsabilitat del Coordinador de la titulació. La publicació de les guies docents es realitza de manera automàtica al portal de l'Escola, de la UAB o al campus virtual, prèvia validació de la guia per part del Coordinador.

Les guies docents es *revisen* a cada edició. El coordinador de la titulació és el responsable de l'esmentada revisió. Quan es generin propostes de millora, depenent de la seva naturalesa, el Coordinador de la titulació és el responsable d'implementar-les o de comunicar-les al professorat per a la seva incorporació en la planificació docent.

Objectiu	L'objectiu del procés és establir la manera en la qual es dissenya la programació docent anual les accions formatives, i com s'elaboren, revisen i aproven les guies docents de les mateixes.
Propietari	- Comissió de Màster
Participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consell Acadèmic</li> <li>- Claustre</li> <li>- Direcció de l'Escola</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grup d'experts</li> <li>- Equip administratiu</li> </ul>
Desenvolupament	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Coordinador de la titulació juntament amb els experts en l'àrea es reuneixen per planificar una proposta de guia docent.</li> <li>- El Coordinador de la titulació distribueix competències, objectius, activitats d'aprenentatge, continguts entre les diferents parts que la componen.</li> <li>- Finalment el Coordinador de la titulació fa el traspàs a l'Escola per a la publicació dels programes docents.</li> </ul>
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.</li> <li>- Pla director 2010-2012.</li> <li>- Recomanacions per al seguiment dels títols oficials. Document elaborat per la REACU.</li> <li>- Memòria de les titulacions acreditades.</li> <li>- Documents de planificació de guies docents propis.</li> </ul>
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat.</li> <li>- Guies docents de les accions formatives que es desenvolupin.</li> </ul>
Indicadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre i percentatge (respecte al total d'assignatures o mòduls dels estudis) de guies docents fetes públiques anualment.</li> </ul>

#### 3.4.4. PC4. Sistemes de suport a l'estudiant

Aquest procés estableix els mecanismes per assegurar el màxim suport a l'estudiant des que arriba a la institució i durant la seva estada per a que realitzi amb èxit els seus estudis.

Objectiu	L'objectiu del procés és establir els mecanismes que la institució posa en marxa per orientar els seus estudiants en els diferents aspectes del seu aprenentatge dins la institució.
Propietari	- Director de l'Escola
Participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cap d'Estudis</li> <li>- Coordinació de les titulacions</li> <li>- Professorat</li> <li>- Gestió Acadèmica</li> <li>- Servei informàtica</li> </ul>
Desenvolupament	<p>Les accions relacionades amb l'acció tutorial venen definides al PAT de l'Escola i es desglossen en 2 grans blocs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Les accions de promoció:</b> son aquelles destinades a l'estudiant no matriculat. En aquest bloc s'inclouen les accions que busquen la promoció de l'Escola i els seus programes.</li> </ul>

	<p>- <b>Les accions a l'estudiant matriculat:</b> En aquest bloc s'inclouen les accions als estudiants nous (Recepció i Acollida), als estudiants durant el seu procés d'aprenentatge (Seguiment) y als que han finalitzat els estudis (de Sortida).</p>
Calendari	L'acció tutorial a l'Escola s'inicia amb les activitats de difusió del programa i es realitza durant tota l'estada de l'estudiant a l'Escola.
Inputs	<p>A partir dels documents que orienten aquest suport als estudiants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pla d'Acció Tutorial de l'Escola (PAT)</li> <li>• Memòria de la titulació</li> </ul> <p>aquest procés en nodreix de la informació generada en els processos:</p> <p>PE3. Creació de titulacions.  PC3 Programació docent de les assignatures. Guies Docents.  PC8 Avaluació de la satisfacció dels alumnes  PC9. Avaluació de la satisfacció del professorat.</p>
Outputs	<p>Aquest procés nodreix als processos de:</p> <p>PC1. Cicle de seguiment, avaluació i millora de les titulacions  PS2. Organització acadèmica</p> <p>Els resultats d'aquest procés es tradueixen en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Informes de satisfacció de l'acció d'acompanyament</li> <li>. Taxes de rendiment i èxit de les titulacions</li> </ul>
Indicadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de sessions d'acollida realitzades</li> <li>▪ Nombre d'accions d'orientació acadèmica</li> <li>▪ Nombre d'accions d'orientació professional</li> </ul>

### 3.4.5. PC5. Avaluació de l'estudiant

El procés d'avaluació en qualsevol activitat formativa que regeix l'Escola ha de tenir en compte:

- La definició dels responsables de realitzar l'avaluació dels estudiants.
- Es defineix l'avaluació com un procés continu al llarg del període lectiu l'objectiu del qual és verificar l'adquisició per part de l'estudiant de les competències associades a la unitat d'aprenentatge (assignatura o mòdul) que l'estudiant està cursant.
- Es regula el procés de publicació del resultat de les activitats d'avaluació, el rang de qualificacions, l'adjudicació de matrícules d'honor i el concepte de "no presentat / no avaluable".
- S'estableixen els termes generals en els quals s'emmarcarà l'avaluació dels treballs de final de Grau / Màster o les pràctiques externes.
- Es defineixen les condicions que poden portar a sol·licitar convocatòries d'avaluació extraordinàries.

- Finalment, es regulen els procediments d'acompliment, tancament i firma d'actes, la revisió dels resultats de les activitats d'avaluació i la custòdia i l'arxiu de documents i actes.

L'Equip encarregat de la planificació i disseny del programa formatiu elabora una proposta d'avaluació. El responsable de l'avaluació dels estudiants d'una determinada acció formativa és el seu Coordinador.

En cada acció formativa el professor és el responsable d'aplicar els criteris i les pautes d'avaluació aprovats i recollits en les guies docents. Com a resultat, el professor registra les qualificacions finals en una acta d'avaluació.

Les qualificacions s'incorporen automàticament a la base de dades, on s'emmagatzemen i s'utilitzen per a l'extracció d'informació acadèmica útil per elaborar-ne la memòria final.

Objectiu	L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en la qual l'Escola garanteix que els seus estudiants adquireixin competències, d'acord amb els perfils de graduació definits en les titulacions.
Propietari	- Comissió de Màster
Participants	- Consell Acadèmic - Claustre - Direcció de l'Escola - Equip administratiu
Desenvolupament	- Planificació i disseny del sistema d'avaluació. - Definició d'uns criteris i unes pautes per aconseguir fer un seguiment periòdic del sistema d'avaluació de les accions formatives. - Realització d'anàlisi i conclusions sobre el sistema d'avaluació. - Registrar totes les avaluacions, incidències i millores relacionades per a una propera revisió de l'acció formativa.
Calendari	- Reunió inicial on els diferents agents implicats elaboren el sistema d'avaluació per aquesta activitat formativa. - Reunions de seguiment d'avaluació acordats per la Direcció de l'Escola i el Coordinador de la titulació. - Reunió final on s'analitzen els resultats obtinguts i on es fa el balanç final.
Inputs	- Memòria de les titulacions acreditades - Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials - Reial decret 1125/2003, pel qual s'estableix el sistema europeu de crèdits i el sistema de qualificacions en les titulacions universitàries de caràcter oficial i vàlidesa a tot el territori nacional - Normativa de permanència dels estudiants de la UAB (Acord del Consell Social).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa d'avaluació en els estudis de la UAB.</li> <li>- Guies docents (PC3)</li> </ul>
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat</li> <li>- Actes de qualificació dels estudiants</li> <li>- Indicadors de seguiment de les titulacions</li> </ul>
Indicadors	No es generen indicadors quantitius. Tot i així és cert que com a conseqüència del desenvolupament d'aquest procés es generin una sèrie d'indicadors de rendiment acadèmic, aquests indicadors no mesuren aquest procés en sí, sinó l'eficiència de la titulació en el procés PC1.

### 3.4.6. PC6. Avaluació del professorat

Durant l'activitat formativa en curs es realitza un seguiment de l'activitat docent desenvolupada, i al finalitzar la mateixa, se'n realitza una avaluació. Així doncs la Comissió de Màster avalua l'acció docent d'acord amb:

- Compliment de la programació establerta a la Guia Docent (PC3) i de les seves funcions com a docent.
- Les enquestes efectuades a l'alumnat sobre l'acció docent.
- Les enquestes realitzades als mateixos docents sobre el desenvolupament de la seva activitat.

Amb aquesta informació s'acaba redactant un informe on es fa un resum sobre l'activitat docent i on es mostren millores a tenir en compte en properes edicions de la pràctica docent d'aquesta activitat.

Objectiu	L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en la qual l'Escola garanteix la qualitat del personal docent.
Propietari	- Comissió de Màster
Participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consell Acadèmic</li> <li>- Claustre</li> <li>- Direcció de l'Escola</li> <li>- Equip administratiu</li> </ul>
Desenvolupament	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboració de les enquestes tant a alumnes com a professors sobre la pràctica docent.</li> <li>- Analitzar la pràctica docent.</li> <li>- Elaboració d'un informe de seguiment i avaluació on quedi palès quins punts hi ha de millora en la pràctica docent.</li> </ul>
Calendari	- Reunions de seguiment del professorat juntament amb el Cap d'Estudis i el Coordinador de la titulació.



	- Reunió final on s'analitzen les conclusions sobre l'actuació docent.
Inputs	- Reial decret 1312/2007 sobre l'acreditació nacional per a l'accés als cossos docents universitaris - Resolució IEU/2436/2008 per la qual es dóna publicitat a les instruccions per a l'acreditació dels manuals d'avaluació docent de les universitats públiques catalanes. DOGC.
Outputs	- Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat - Informe de les enquestes on l'alumnat avalua l'acció docent dels professors. - Informe de les enquestes on els professors avaluen el desenvolupament de la seva activitat. - Informe de seguiment i avaluació del professorat
Indicadors	- Nombre de professors amb títol de doctor i acreditació AQU/ANECA. - Percentatge de professors avaluats positivament.

### 3.4.7. PC7. Recollida de les incidències, reclamacions i suggeriments

Els implicats en la recollida d'incidències, reclamacions o suggeriments són els professors, el coordinador de la titulació i el personal d'administració dels diferents programes formatius.

Els mitjans que disposen per a tal comunicació són:

- Suport administratiu dels programes.
- Aplicatiu informàtic: des de la web, i des del campus virtual.
- Telefònicament.
- Fulles impreses on es pot exercir els drets de reclamacions i suggeriments.

Totes les incidències i reclamacions o suggeriments són analitzats pel Coordinador de la titulació o pel personal administratiu (en funció de la seva naturalesa) i es proporciona un feedback a la persona implicada per tal d'adoptar una solució o reportar el cas cap a un altre estament que hi pugui donar sortida. En el cas que la persona realitzi un suggeriment se li agraeix l'aportació i es registra el suggeriment per a ser avaluat quan s'executi el procés de seguiment i millora de la titulació.

Objectiu	L'objectiu del present procés és organitzar les activitats que garanteixin la recollida d'incidències (queixes, suggeriments, etc.), el seguiment de les incidències fins que es resolen i aplicació de la informació recollida en la millora dels programes formatius.
Propietari	- Comissió de Màster
Participants	- Comitè de Direcció

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consell Acadèmic</li> <li>- Direcció de l'Escola</li> <li>- Equip administratiu</li> </ul>
Desenvolupament	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir i mantenir tots els serveis habilitats per tal de poder realitzar incidències, suggeriments i reclamacions.</li> <li>- Analitzar la naturalesa de cada cas i reportar-lo cap a la persona que li pertoca atendre'l.</li> <li>- Donar resposta a tots els casos.</li> <li>- En els casos que no es pot oferir una solució, redirigir el cas a un organisme competent.</li> <li>- Per a tots els casos: realitzar un registre de la incidència/reclamació/suggeriment per a tenir un històric i un resum de casos a ser avaluats quan es faci el seguiment del programa formatiu.</li> </ul>
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pla director</li> <li>- Directrius del programa AUDIT</li> </ul>
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe anual de la gestió de queixes i suggeriments de l'Escola</li> <li>- Informes de seguiment de les activitats formatives</li> </ul>
Indicadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de queixes rebudes, desglossat per tipologia i per via d'entrada de la queixa.</li> <li>- Temps mitjà de resposta a l'usuari, desglossat per via d'entrada.</li> <li>- Taxa d'eficàcia en la resolució, desglossada per via d'entrada.</li> </ul>

#### 3.4.8. PC8. Anàlisi satisfacció dels estudiants.

Durant la planificació, disseny i implantació de qualsevol activitat formativa cal tenir en compte quina és l'opinió dels diferents agents que hi prenen part, una part molt important són els alumnes. Des de l'Escola es dona cabuda a les opinions d'aquest sector, fent que siguin uns "inputs" molt valuosos de cara a la millora de les nostres activitats formatives.

Actualment es realitza un qüestionari de satisfacció per a totes les activitats formatives, en aquelles de més llarga durada, i que són estructurades per unitats d'aprenentatge més petites, també s'analitzen de forma modular. Un dels cavalls de batalla futurs serà analitzar també el procés d'accés i matriculació per part dels estudiants.

Objectiu	L'objectiu del present procés és establir els mecanismes a través dels quals es recullen evidències sobre el grau de satisfacció de l'alumnat, com s'analitzen i com s'utilitzen en el procés de millora contínua de les activitats formatives.
----------	---

Propietari	- Comissió de Màster
Participants	- Comitè de Direcció - Consell Acadèmic - Claustre - Direcció de l'Escola - Equip administratiu
Desenvolupament	- En el procés de disseny de l'activitat formativa el coordinador de la titulació i el cap d'estudis es reuneixen per crear/redefinir/modificar/validar el qüestionari de satisfacció. - Analitzar i redefinir els qüestionaris de satisfacció realitzats als alumnes en totes aquelles activitats on participen. - Analitzar les respostes de l'alumnat i extraure'n informació que ens ajudi a la millora contínua del programa en qüestió una vegada aquest finalitza. - Realitzar un històric i veure l'evolució d'una activitat formativa a través dels índexs de satisfacció. - Establir quines són les línies d'acció prioritàries dins les activitats formatives. - Traspasar aquesta informació al Claustre, al Consell Acadèmic i al Comitè de Direcció per tal d'obtenir informació de la valoració de l'alumnat alhora de valorar futures edicions de la mateixa activitat formativa. - La recollida d'aquest qüestionari de satisfacció es pot realitzar mitjançant un qüestionari presencial o virtual i es passaran al final de cada mòdul o programa.
Inputs	- Pla director - Informació dels qüestionaris
Outputs	- Actes de les reunions tant per definir els qüestionaris com per analitzar-ne els seus resultats. - Informe sobre el grau de satisfacció dels alumnes
Indicadors	- Percentatge d'activitats on es realitzen enquestes als alumnes / sobre el total d'activitats realitzades de l'any en curs. - Percentatge de resposta dels alumnes a les enquestes de satisfacció per curs. - Nombre total de possibles millores per activitat identificades per part dels alumnes.

### 3.4.9. PC9. Anàlisi de satisfacció del professorat.

Aquest és un procés nou que l'Escola vol impulsar i en el qual vol que l'opinió que tenen els docents vers l'activitat formativa que imparteixen estigui reflectida per escrit en el seguiment i la

millora de la mateixa. Així doncs es pretén crear unes eines que ajudin a saber de manera formal quina és l'opinió que té el docent de l'activitat formativa que imparteix i de l'estructura i logística de la que disposa.

Les línies d'acció estan enfocades en crear un formulari on en acabar l'activitat formativa es permet al docent d'avaluar el seguiment que ha realitzat, com també ha de permetre avaluar aspectes externs a la docència com són els espais, els serveis, accés, facilitat d'ús, logística de materials, campus virtual.

Objectiu	L'objectiu del present procés és establir els mecanismes a través dels quals es recullen evidències sobre el grau de satisfacció del professorat, com s'analitzen i com s'utilitzen en el procés de millora contínua de les activitats formatives.
Propietari	- Comissió de Màster
Participants	- Comitè de Direcció - Consell Acadèmic - Claustre - Direcció de l'Escola - Equip administratiu
Desenvolupament	- En el procés de disseny de l'activitat formativa el coordinador de la titulació i el Cap d'estudis es reuneixen per crear/redefinir/modificar/validar el qüestionari de satisfacció destinat al professorat. - Anàlisi i redefinició dels qüestionaris de satisfacció enfocats a docents. - Una vegada s'ha acabat el curs i s'han obtingut els resultats de les enquestes de satisfacció del professorat, es reuneix del coordinador de la titulació i el Cap d'estudis en aquesta activitat formativa per tal d'analitzar les respostes que ens ajudi a la millora contínua en l'acció docent i en el funcionament del curs. - Establir quines són les línies d'acció prioritàries dins les activitats formatives. - Traspasar aquesta informació al Claustre, al Consell Acadèmic i al Comitè de Direcció per tal d'obtenir informació de les opinions del professorat alhora de valorar futures edicions de la mateixa activitat formativa. - La recollida d'aquest qüestionari de satisfacció es pot realitzar mitjançant un qüestionari presencial o virtual i es passaran al final de cada mòdul o programa.
Inputs	- Informació dels qüestionaris
Outputs	- Informe sobre el grau de satisfacció del professorat

Indicadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentatge d'activitats enquestades on es realitzen enquestes als professorat /sobre el total d'activitats realitzades de l'any en curs.</li> <li>- Percentatge de resposta dels professors a les enquestes de satisfacció per curs.</li> <li>- Nombre total de possibles millores identificades per activitat per part dels professors.</li> </ul>
------------	---

### 3.4.10. PC10. Anàlisi de satisfacció d'altres col·lectius implicats.

Igual que els anteriors, aquest és un procés en el que l'Escola vol reflectir l'opinió de tots aquells col·lectius que participen en l'acció docent (exceptuant a professors i alumnes). Es pretén crear unes eines que ajudin a saber de manera formal quina és l'opinió que tenen aquests col·lectius sobre el desenvolupament de l'activitat formativa.

Mitjançant la realització d'una enquesta de satisfacció s'avalua la implicació que han tingut els diferents col·lectius del curs. En ella, s'hi reflecteixen aquelles observacions que serviran per tenir en compte quan es realitzi el PC1, procés de millora i seguiment de la titulació.

Objectiu	L'objectiu del present procés és establir els mecanismes a través dels quals es reculli la informació corresponent al grau de satisfacció d'altres col·lectius implicats en l'activitat formativa.
Propietari	- Comissió de Màster
Participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comitè de Direcció</li> <li>- Consell Acadèmic</li> <li>- Claustre</li> <li>- Direcció de l'Escola</li> <li>- Col·lectiu al que vagi dirigit el qüestionari de satisfacció</li> </ul>
Desenvolupament	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el procés de disseny de l'activitat formativa el coordinador de la titulació i el cap d'estudis es reuneixen per crear/redefinir/validar modificar el qüestionari de satisfacció destinat al col·lectiu en qüestió.</li> <li>- Una vegada s'ha acabat el curs i s'han obtingut els resultats de les enquestes de satisfacció d'aquest col·lectiu, es reuneixen de nou el coordinador de la titulació i el cap d'estudis per tal d'analitzar les respostes que ens ajudi a la millora contínua en el desenvolupament i funcionament del curs.</li> <li>- Establir quines són les línies d'acció prioritàries dins les activitats formatives.</li> <li>- Traspasar aquesta informació al Claustre, al Consell Acadèmic i al Comitè de Direcció per tal d'obtenir informació de les opinions dels col·lectius implicats alhora de valorar futures edicions de la mateixa activitat formativa.</li> <li>- La recollida d'aquest qüestionari de satisfacció es pot realitzar mitjançant un qüestionari presencial o virtual i es passaran al final de cada mòdul o programa.</li> </ul>

Inputs	- Informació dels qüestionaris
Outputs	- Informe sobre el grau de satisfacció del col·lectiu implicat
Indicadors	- Percentatge d'activitats enquestades on es realitzen enquestes al personal implicat/sobre el total d'activitats realitzades de l'any en curs. - Percentatge de resposta del col·lectiu implicat a les enquestes de satisfacció per curs. - Nombre total de possibles millores identificades per activitat.

### 3.4.11. PC11.Gestió documental

Aquest és el procés encarregat d'organitzar la gestió de la documentació i la informació que existeix en el sí de l'Escola. En el punt "4. Sistema de la informació i la Gestió Documental" s'exposen tots els mecanismes que té l'Escola a l'hora d'emmagatzemar i tractar informació.

Responsabilitats que tenen a veure amb aquest procés:

- **Recopilar la informació** que formarà part del sistema d'informació i de documentació i establir on es dipositaran els informes, les dades, les estadístiques dels diferents processos descrits.
- **Anàlisi i tractament documental:** principis d'organització del sistema d'informació i recuperació de documents. Les dades, els documents i els informes en curs necessaris pel funcionament del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat, seran accessibles el Cap d'Estudis i PAS de l'Escola a través de les eines tecnològiques que ofereix l'Escola (base de dades pròpia, unitat compartida a la xarxa, base documental en paper). L'Escola establirà els mecanismes d'accés i vetllarà pel compliment dels requisits de protecció de dades.
- **Difusió de la informació:** la difusió pública es farà a través de la web, de la informació gràfica o en paper que es publicita per a cada activitat formativa o institucional.

Objectiu	Definir i organitzar les accions per gestionar la documentació i la informació i la seva utilització per a l'anàlisi, la revisió i la millora del funcionament del SGIQ de l'Escola.  Dotar de dades i informació a la resta de processos, en especial al de l'anàlisi i seguiment de les titulacions (PC1) i el de l'anàlisi i seguiment del propi SGIQ (PE1).
Propietari	- Director de la Escola
Participants	- Comitè de Direcció

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consell Acadèmic</li> <li>- Claustre</li> <li>- Coordinador de la titulació</li> <li>- Equip administratiu</li> </ul>
Desenvolupament	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es defineix o s'actualitza el sistema d'informació mitjançant el qual s'esdevé la gestió de la documentació, així doncs es té especial cura en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'emmagatzemament de la informació en els diferents dispositius.</li> <li>- L'anàlisi i tractament d'aquesta informació.</li> <li>- La difusió de la informació pública.</li> </ul> </li> </ul>
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Document del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de l'Escola amb la descripció dels seus processos.</li> <li>- Directrius del programa AUDIT</li> </ul>
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de versions del Document del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de l'Escola.</li> </ul>
Indicadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidències recollides en el gestor documental del SGIQ .</li> <li>- Memòries i informes presentats dins dels terminis establerts.</li> <li>- Memòries i informes que no s'han presentat.</li> </ul>

### 3.5. Processos de suport

#### 3.5.1. PS1. Mecanismes de compliment i preservació a la protecció de dades

Mitjançant aquest procediment es gestiona el tractament de dades de caràcter personal que tenen a veure dins la nostra organització.

Existeixen molts tràmits, i moltes interaccions on s'usen dades de caràcter personal, i és important tenir una sèrie de mecanismes mitjançant els quals s'assegura que no s'infringeix aquesta llei, i que totes les dades són tractades pel propòsit que han estat cedides i d'acord amb la reglamentació establerta.

Objectiu	L'objectiu d'aquest procediment és el d'assegurar la preservació i compliment de la Llei de Protecció de Dades
Propietari	- Comitè de Direcció
Participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consell Acadèmic</li> <li>- Claustre</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcció de l'Escola</li> <li>- Equip tècnic i administratiu de l'Escola Doctor Robert.</li> <li>- Responsable de seguretat (dades personals) de l'Escola Doctor Robert.</li> </ul>
Desenvolupament	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la creació de qualsevol activitat formativa s'ha de tenir present la normativa estipulada dins el document de seguretat.</li> <li>- Implementació de l'exercici dels drets ARCO</li> <li>- Definició del propòsit d'ús de les dades en qualsevol formulari.</li> <li>- Definir el control d'accés a les dades de caràcter personal.</li> <li>- Incloure en el contracte amb terceres institucions la definició de l'encarregat del tractament de les dades.</li> <li>- Incloure un nou fitxer a l'Agència de Protecció de Dades (APDCAT) en cas que sigui necessari.</li> <li>- Vetllar per a que tots els procediments actuals que realitza l'Escola compleixin amb la llei de protecció de dades.</li> </ul>
Calendari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anàlisi de seguiment anual del compliment de la protecció de dades pel responsable de seguretat.</li> </ul>
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Document de seguretat</li> </ul>
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe anual en el qual es detallen les incidències i les possibles anomalies en el tractament de dades.</li> </ul>
Indicadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre d'incidències de protecció de dades per activitat formativa.</li> <li>- Nombre de dades canviades/modificades/eliminades, mitjançant els drets ARCO que té l'usuari, per activitat formativa.</li> </ul>

### 3.5.2. PS2. Organització acadèmica

El Comitè de Direcció és l'òrgan responsable de l'aprovació, a proposta de la Comissió de Màster, de les **normatives acadèmiques** que afecten a:

- Normativa de matrícula de la UAB.
- Beques i ajuts de col·laboració per part de l'Escola Doctor Robert.
- Normativa sobre avaluació dels estudiants de la UAB.
- Normativa sobre custòdia i revisió de proves de la UAB.
- Normativa sobre reconeixement i transferència de crèdits de la UAB.
- Expedició del títol i del Suplement Europeu del Títol.

L'Escola està adscrita a la UAB i per tant a la majoria dels processos de gestió acadèmica ens regirem per la normativa establerta per la UAB.

El **calendari administratiu** estableix els períodes en els quals es pot sol·licitar l'accés als estudis (períodes de preinscripcions, dates de resolució de les admissions, sol·licituds i resolució de



trasllats d'expedient), matricular-se, sol·licitar convalidacions, reconeixement i transferència de crèdits (períodes de sol·licitud i dates de resolució) i sol·licitar canvis del règim de permanència.

La Gestió Acadèmica del Centre és la responsable d'organitzar els dispositius de matrícula propis, tant dels ensenyaments de grau com dels ensenyaments de màster.

La Coordinació de la titulació aprova els **horaris** en els quals s'impartiran les activitats docents vinculades als estudis.

L'elaboració, l'aprovació, la difusió i el seguiment de les **guies docents** s'estableixen en el Procés PC3. Els estudiants poden consultar la programació acadèmica del curs al portal de l'Escola (calendari acadèmic, horaris i aules) i al Campus Virtual (guies docents detallades).

Tota la informació es fa pública mitjançant els canals de comunicació establerts per a tal fet.

Objectiu	L'objectiu del present procés és establir com es regulen i organitzen les activitats acadèmiques que fan possible el desenvolupament eficient de l'activitat docent: normatives que regulen el pas de l'estudiant per l'Escola, procediments administratius, organització i planificació docent.
Propietari	- Comissió de Màster
Participants	- Comitè de Direcció - Consell Acadèmic - Claustre - Direcció de l'Escola. - Equip tècnic i administratiu de l'Escola Doctor Robert.
Desenvolupament	- Es desenvolupa un seguit d'accions en les que s'actualitza la normativa acadèmica que s'aplica a l'Escola. - Es defineix un calendari administratiu a partir del qual l'alumnat i el professorat poden interactuar amb l'Escola. - Es planifiquen horaris, i assignació d'espais per a la realització de cada activitat formativa. - Es publicita tota la informació acadèmica i administrativa referent a les activitats formatives en els canals de comunicació pertinents.
Inputs	- Memòria de les titulacions acreditades. - Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials. - Normativa de matrícula. - Convocatòries de beques i ajuts als estudis universitaris. - Normativa sobre custòdia i revisió de proves. - Normativa sobre reconeixement i transferència de crèdits. - Normativa de permanència.

Outputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calendari acadèmic.</li> <li>- Calendari administratiu.</li> <li>- Pla docent de les titulacions.</li> <li>- Horaris i aulari de les titulacions.</li> <li>- Guies docents d'assignatures i mòduls.</li> </ul>
Indicadors	- Nivell de satisfacció mitjà dels estudiants expressat en l'enquesta sobre el procés de gestió acadèmica/organització.

### 3.5.3. PS3. Utilitat per a la millora professional

Per tal d'entendre millor les particularitats d'aquest procés és necessari conèixer el tipus d'alumnat que té l'Escola Doctor Robert. El perfil tipus d'alumne és una persona de 35-40 anys, amb estudis relacionats dins el camp de la medicina i que ja està treballant. Busca en la formació una forma de millorar i evolucionar dins la seva capacitat professional. Per aquesta qüestió és necessari valorar com els estudis cursats dins l'Escola poden afectar en el seu dia a dia.

En acabar una titulació, a l'alumne se li demana que realitzi un qüestionari de satisfacció on se li pregunta si els coneixements adquirits li seran útils dins la seva pràctica professional. Aquesta informació es creua amb la informació generada en les reunions de seguiment i millora de la titulació. Es genera un informe sobre la millora professional que serà tingut en compte en l'avaluació de l'esmentada titulació.

Objectiu	L'objectiu del present procés és establir les activitats encaminades al manteniment del sistema de recollida d'informació sobre com les activitats formatives de l'Escola ajuden en la millora de la pràctica professional de l'alumne.
Propietari	- Comissió de Màster
Participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comitè de Direcció</li> <li>- Consell Acadèmic</li> <li>- Claustre</li> <li>- Direcció de l'Escola.</li> <li>- Estudiants enquestats</li> </ul>
Desenvolupament	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realització d'enquesta de satisfacció als estudiants.</li> <li>- Realització d'un informe de millora professional que servirà al PC1, per al seguiment i la millora de la titulació. Aquest informe contindrà un creuament de les dades obtingudes a partir de realitzar l'enquesta de satisfacció, les reunions de seguiment de la titulació.</li> </ul>
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memòria de les titulacions acreditades.</li> <li>- Recomanacions per al seguiment de les titulacions. Document elaborat per la REACU (12 de març de 2009).</li> </ul>
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat.</li> <li>- Qüestionaris de satisfacció amb informació sobre la millora professional.</li> <li>- Informes de millora professional dels titulats a l'Escola.</li> </ul>

Indicadors	
------------	--

- Nombre dels titulats enquestats i percentatge respecte al total.
- Satisfacció dels enquestats.

## **4. Sistema d'Informació i Gestió de la Documentació**

El sistema d'informació i gestió de la documentació és l'encarregat de gestionar tota la informació necessària pel funcionament del SGIQ. L'objectiu del mateix és el d'obtenir una forma sistematitzada i metòdica per emmagatzemar tota la informació necessària per a analitzar els diferents processos, i d'igual forma conèixer la documentació generada pel SGIQ i per a la seva rendició de comptes.

Per a l'obtenció d'informació s'analitza l'abast de cada un dels processos descrits, les funcions, procediments i documents que se'n deriven. S'ha de conèixer també els circuits administratius d'aquests processos i documents tractats. El "*PC10. Gestió documental*" és el procés encarregat de descriure com funciona el Gestor de Documentació.

Tot seguit es descriuen les eines que disposa l'Escola per al seu emmagatzematge i tractament de la informació que serviran per alimentar el funcionament del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de l'Escola.

### **Emmagatzemament d'informació a dins la BBDD's pròpia**

A més de la gestió acadèmica a través del sistema SIGMA de la UAB, l'Escola disposa de bases de dades pròpies pel seguiment i gestió acadèmica i administrativa de les seves activitats docents. Aquests recursos faciliten 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 SGIQ i se n'extraurà informació valuosa pels cursos i per l'anàlisi de la seva evolució històrica.

### **Informació de difusió i promoció dels programes formatius.**

L'Escola utilitza diversos mecanismes i canals per a la informació i difusió de les seves titulacions que registra segons les característiques de cadascun, en arxiu físic en paper, a la unitat de disc compartida o al servidor web de l'Escola.

Els canals de comunicació i difusió de la titulació que s'utilitzen són:

- Web pròpia de l'Escola.
- Web de la Fundació Salut i Envel·liment.
- Web de la UAB.
- Llistes de distribució (per correu electrònic).
- Enviament postal.
- Material en paper: Fulletons, tríptics, pòsters...
- Sessions informatives presencials

### **Informació professorat.**

Per a cada programa formatiu es guarda aquella informació que es necessiti del docent, ja sigui la informació de documentació personal o contractual per a efectuar l'acció docent i les valoracions que tenen aquests una vegada han impartit l'activitat docent corresponent. Aquesta informació queda continguda dins els repositoris documentals de l'Escola.

## **Informació alumnat**

A l'Escola es guarda tota la documentació que l'alumne ha donat, ja sigui referent a informació de caire personal, o necessària en el procés de matriculació com ara documentació referent als estudis cursats i als suggeriments, queixes o incidències que hagin expressat.

## **Satisfacció dels agents**

Al finalitzar qualsevol activitat formativa es passa una enquesta per tal d'avaluar el grau de satisfacció de realització del programa, tant pels alumnes com pels professors com per altres agents implicats. Aquesta informació queda dipositada en els repositoris documentals de l'Escola.

## **Gestió de les incidències, les reclamacions i els suggeriments.**

Quan existeix alguna incidència en una activitat formativa, es resol i se'n guarda registre. Quan és el moment de realitzar l'avaluació de seguiment del programa formatiu es posen damunt la taula, i es valoren les possibles anomalies, deficiències, suggeriments o reclamacions que hagin pogut aparèixer.

## **Documentació sobre la LOPD**

Existeix una sèrie de documentació necessària per tal de complir amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD). Aquesta informació, igual com tots els processos que se'n deriven, estan explicitats en:

- Un document de seguretat.
- Un registre de les bases de dades a l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Informe d'una auditoria realitzada a l'Escola.

## **Informació acadèmica**

Al final de cada exercici acadèmic es realitza una Memòria on s'exposa tota l'activitat que realitza l'Escola. En ella s'hi mostra informació sobre les activitats: tipus d'activitats, nombre, classificació per àrees de coneixement, etc. com també sobre l'alumnat: perfil d'alumne, procedència geogràfica, titulació de procedència, etc. També s'hi mostra informació referent a les activitats de recerca i assessorament.

## **Informació econòmica**

Per tal d'analitzar l'evolució econòmica de l'Escola es té en consideració, junt amb l'equip econòmic que ens dona suport, un control del balanç econòmic de cada activitat.

## **Informe de seguiment SGIQ**

A través dels informes generats en les reunions sobre el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat queden reflectits quins són els punts abordats, deixant constància d'aquells més febles o que cal una atenció especial dins de cada procés descrit dins del SGIQ.

## **Evolució acadèmica dels programes formatius.**

Al finalitzar cada edició d'un programa formatiu cal realitzar una avaluació en la qual s'estudiï com s'ha desenvolupat la present edició i en la qual, mitjançant l'anàlisi de les informacions objectives que es tinguin, es proposin accions de millora per al futur del programa formatiu.

## **5. Informació Pública i Rendició de Comptes**

### **5.1. Informació pública**

L'Escola està compromesa amb la transparència i rendició de comptes i, com a tal, té mecanismes per a efectuar-ho:

- Un portal de l'Escola obert a tothom, a partir del qual s'explica què és l'Escola i quines activitats formatives es difonen. A més, dins el portal també hi ha notícies i esdeveniments que tenen a veure amb la pròpia Escola.
- Memòria anual descrita en el punt anterior.
- Informes anuals del seguiment de les titulacions.

A això cal afegir l'enviament mitjançant llistes de distribució de correu electrònic i postal que es realitza per a la difusió d'algunes activitats formatives.

### **5.2. Rendició de comptes**

La rendició de comptes es realitza des de diferents enfocaments:

- En el Comitè de Direcció es realitza una supervisió anual on es mostra l'activitat duta a terme i on es fa un balanç global de l'Escola.
- Per a cada edició de cada titulació es reuneix al final el Cap d'estudis de l'Escola juntament amb el Coordinador de la titulació per tal de fer un balanç acadèmic i econòmic de l'edició i prendre les decisions adequades pertinents de cara al futur.
- La rendició de comptes es realitza a través dels processos de verificació, seguiment i acreditació de les titulacions a les administracions públiques i agències d'avaluació.

En el procés PE2 (informació pública i rendició de comptes) es formalitza el procés en matèria d'informació pública i rendició de comptes amb més detall.