

FUABformació

Escola de Turisme
i Direcció Hotelera

Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ)

ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME I DIRECCIÓ HOTELERA

Versió: 5.0

Data: Desembre 2021

Realitzat per: Direcció Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera

Aprovat per: Comitè de Direcció de l'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera

Índex de continguts:

1. Política de Qualitat	4
2. Estructures i òrgans de l'EUTDH	5
2.1 Comitè de Direcció	5
2.2 Consell Acadèmic.....	5
2.3 Claustre	6
2.4 Direcció de l'Escola	6
2.5 Direcció d'Estudis	6
2.6 Coordinador de titulació (Graus i Màsters)	6
2.7 Director de Recerca	7
2.8 Director de Relacions Internacionals	7
2.9 Professorat	7
2.10 Secretaria acadèmica.....	7
2.11 Equip de l'Escola	7
2.12 Consell Assessor.....	7
3. El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ)	8
3.1 Presentació del SGIQ.....	8
3.2. Processos	8
3.2.1. Mapa de processos.....	9
3.2.2. Directrius AUDIT	10
3.2.3. Taula dels Responsables dels processos.....	12
3.3. Grups d'interès	13
3.4. Sistema d'informació i gestió de la documentació.....	14
3.5. Informació pública i retiment de comptes	16
Annex 1. Taula d'indicadors	18

Historial de versions			
Versió	Data	Apartats	Descripció del canvi
1.0	Juliol 2015	Tots	Elaboració del SGIQ de l'Escola
1.1	Desembre 2015	1. Política de Qualitat	Ajust en les titulacions impartides al centre
2.0	Desembre 2016	Tots	Ajust titularitat de l'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera
3.0	Juliol 2017	3. Processos: PEQ4 Acreditació de titulacions	Incorporació de dades i nous models al procés
		3. Processos: POQ8 Anàlisi de satisfacció del professorat i PAS	Actualització del procés
4.0	Juliol 2019	Política de Qualitat	Ajust de titulacions impartides al centre (incorporació Màster en Gestió Turística del Patrimoni Cultural que es va verificar el 27/11/2018)
5.0	Desembre 2021	Tots	Revisió integral del SGIQ, manual i processos

Aprovació			
Elaborat per	Revisat per	Aprovat per	Data
Direcció	Consell Acadèmic/Claustre	Comitè de Direcció	

1. Política de Qualitat

El procés de convergència cap a l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES) i la implantació de les titulacions tant a nivell de grau, **Grau de Turisme, Grau de Turisme en Anglès i Grau de Direcció Hotelera**, com a nivell de postgrau, **Màster Universitari en Direcció i Organització de Turisme d'Esdeveniments, Màster Unió Europea-Xina: Cultura i Economia, Màster Universitari en Gestió d'Empreses Hoteleres, Màster Universitari en Teledetecció i Sistemes d'Informació Geogràfica i Màster Universitari en Gestió Turística del Patrimoni Cultural**, han donat un pas definitiu amb la realització al juliol de 2015 i posteriors revisions, que s'anoten a la taula d'historial de versions, del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ) a l'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera (EUTDH).

Amb la finalitat d'establir uns objectius i plantejar uns processos de treball que permetin presentar uns resultats avaluables, s'ha definit l'esmentat SIGQ, que ha de permetre desenvolupar i documentar els mecanismes necessaris per a garantir la qualitat de la formació universitària.

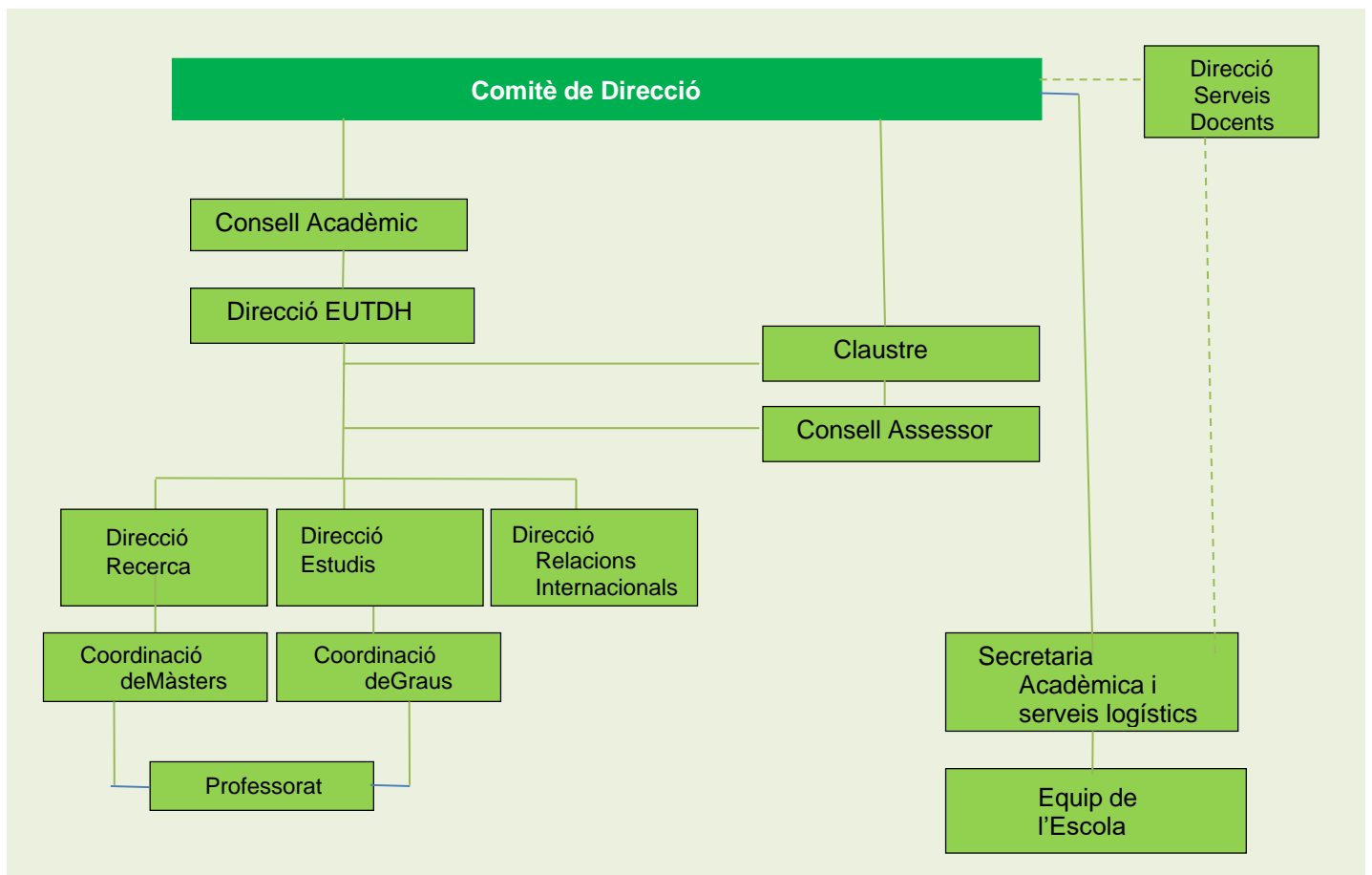
Aquest document adapta el model del *Manual del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de la UAB* a les particularitats del nostre centre.

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 SIGQ, a fi de garantir la difusió de les dades referents a les titulacions.

2. Estructures i òrgans de l'EUTDH

L'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera va passar a formar part des del 22 de desembre de 2016 directament de la Fundació Universitat Autònoma de Barcelona (FUAB), i està composta per les estructures i òrganssegüents, amb les funcions que s'especifiquen al reglament intern de l'EUTDH:



Estructura i òrgans de govern

2.1 Comitè de Direcció

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

- La Direcció de Serveis Docents de la FUAB, o persona en qui delegui.
- La Direcció de l'Escola.
- La Direcció d'Estudis
- La Direcció de Recerca
- La Direcció de Relacions Internacionals
- La responsable de Gestió Acadèmica

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:

- La Direcció de Serveis Docents de la FUAB, o persona en qui delegui.
- La Direcció de l'Escola.
- La Direcció d'Estudis
- El Coordinador de titulació 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.

2.3 Claustre

El Claustre està format per:

- La Direcció de Serveis Docents de la fUAB, o persona en qui delegui.
- La Direcció del centre.
- Tots els professors que imparteixin docència 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

2.4 Direcció de l'Escola

Són funcions del director, en relació al SIGQ:

- Representar el centre i actuar en el seu nom.
- Dur a terme el control acadèmic del centre juntament amb el delegat de la Universitat Autònoma de Barcelona i amb la Direcció d'Estudis i les coordinacions de titulació.
- Elaborar propostes de política d'actuació del centre.
- Portar la gestió ordinària del centre.
- Dirigir la política de personal, atenent els criteris establerts pel Comitè de Direcció.
- Totes les altres funcions que li atorgui la legislació vigent.
- Participar en el disseny de la formació.

2.5 Direcció d'Estudis

Entre les seves funcions i en relació al SIGQ figuren:

- Definir els Programes d'Estudis i la seva coordinació.
- Definir el sistema de convalidacions amb altres estudis.
- Supervisar l'activitat docent fent extensiva aquesta tasca a les tutories (acadèmiques i professionals), a les pràctiques curriculars, extra curriculars i residents.
- Transmetre la filosofia docent de l'Escola.
- Assegurar la qualitat de les prestacions docents.
- Aportar innovacions i assegurar l'actualització dels continguts dels programes de les assignatures.
- Transmetre les línies d'actuació en relació al disseny dels cursos posteriors als de primer cicle.
- Instrumentar les relacions amb la UAB respecte al seu àmbit. Mantenir relacions amb l'Escola de Postgrau de la UAB.
- Afavorir la col·laboració acadèmica amb els departaments universitaris de la UAB, d'altres universitats nacionals i d'universitats internacionals.
- Dinamitzar i afavorir les relacions entre els professors, entre aquests i l'Escola i entre els professors i els tutors.
- Mantenir relacions coordinades amb les Direccions de Recerca, Relacions Internacionals i Institucionals i Gestora Acadèmica.
- Resoldre incidències i reclamacions d'alumnes i professors.
- Assegurar els recursos materials i d'infraestructura de l'activitat docent.

2.6 Coordinador de titulació (Graus i Màsters)

Entre les seves funcions i en relació al SIGQ figuren:

- Elaboració i supervisió de memòries i estadístiques
- Supervisió de l'aplicació i resultats del pla de qualitat
- Gestió de continguts del web de l'EUTDH i altres canals d'Internet
- Aplicació del pla de promoció i informació dels estudis
- Informació i suport al professorat sobre normes, procediments, recursos, organització i formació
- Participació en activitats de formació i perfeccionament
- Elaboració del pla d'estudis i de documentació per al seguiment i l'acreditació
- Elaboració de les propostes de modificació del pla d'estudis i de documentació per a l'acreditació
- Gestió i seguiment de la renovació de verificació del pla d'estudis
- Gestió i control de les guies d'assignatures juntament amb la Direcció d'Estudis o de Recerca
- Elaboració del pla docent juntament amb la Direcció d'Estudis o de Recerca

2.7 Director de Recerca

Entre les seves funcions i en relació al SIGQ figuren:

- Promoure i potenciar l'activitat i la producció investigadora dins l'àmbit del turisme.
- Promoure i potenciar l'activitat de consultoria i assessorament en l'àmbit de l'activitat turística.
- Participar en el disseny de la formació i impartir-ne.
- Col·laborar en la planificació estratègica i la implementació de nous projectes.
- Col·laborar en l'establiment d'acords de col·laboració i convenis amb altres institucions i entitats del sector turístic, nacional i internacional.
- Col·laborar en aspectes competencials transversals.
- Realitzar el seguiment i mesura dels aspectes ambientals que li siguin aplicables.

2.8 Director de Relacions Internacionals

Entre les seves funcions i en relació al SIGQ figuren:

- Afavorir la col·laboració amb els departaments universitaris de la UAB i d'altres universitats nacionals i internacionals.
- Definir i instrumentar el sistema de beques per complementar els estudis a l'estranger.
- Promoure acords amb altres institucions per a la realització de programes docents conjunts. Potenciar l'intercanvi d'estudiants i professors amb universitats estrangeres.
- Gestionar i promoure els programes d'intercanvi universitari (Erasmus, Sòcrates, etc.).
- Realitzar el seguiment i mesura dels aspectes ambientals que li siguin aplicables.

2.9 Professorat

Està integrat per tot el PDI que imparteix docència en les diferents titulacions que s'imparteixen al centre.

2.10 Secretaria acadèmica

Desenvolupa les actuacions de gestió administrativa i de suport als òrgans de govern i al PDI de l'Escola. Entre les seves funcions i en relació al SIGQ figuren:

- Assessorament i suport en l'aplicació de normatives
- Suport a les tasques de recollida de dades vinculades al SIGQ
- Gestió de tràmits acadèmics de l'alumnat
- Gestió de la documentació administrativa i arxiu de l'EUTDH
- Suport a la gestió i supervisió de l'aplicació i resultats del pla de qualitat
- Suport en la gestió i supervisió de publicacions i informació
- Suport en el control i gestió d'incidències i propostes de millora

2.11 Equip de l'Escola

L'EUTDH disposa de les àrees de suport necessàries per portar a terme les seves funcions correctament (Unitat de Qualitat Docent, Serveis d'informació i punt logístic, serveis acadèmic-administratiu, servei de neteja, servei informàtic i manteniment).

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

2.12 Consell Assessor

Té com a finalitat donar suport a la direcció del Centre en aspectes referents a orientació estratègica dels estudis, tant pel que fa als implantats com al disseny de noves propostes. Alhora ofereix un marc de relació idoni entre la universitat i els diferents actors implicats en el camp professional, tant d'àmbit públic com privat.

Actualment en formen part:

- La Direcció de Serveis Docents FUAB o la persona en qui delegui.
- La Direcció de l'EUTDH
- La Direcció d'Estudis de l'EUTDH
- Representació del Gremi d'Hotels
- Representació del Gremi de Restauració
- Representació de l'Associació d'agències de viatges
- Representació de OPC's
- Representació de consultoria turística

- Representant d'un centre de negocis.
- Representació d'antics alumnes del centre.

3. El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ)

3.1 Presentació del SGIQ

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de l'Escola reflecteix el ferm compromís d'oferir uns programes formatius (de grau i de màster universitari) de qualitat, que incloguin en el seu funcionament mesures per assegurar l'avaluació continua i la millora mitjançant la gestió per processos.

La definició del SGIQ de l'Escola és responsabilitat de la Direcció de l'Escola, amb l'aprovació del Comitè de Direcció i amb el suport de la persona Responsable de Qualitat Docent.

Es desenvolupa d'acord als Estàndards i Directrius per a l'Assegurament de la Qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior (ESG) i al Real Decret RD 822/2021 que estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i el procediment d'assegurament de la qualitat, i fa atenció també a les directrius del programa AUDIT que avalua el disseny dels SGIQs.

El SGIQ de l'Escola s'elabora i es vigent des del juliol de 2015. Posterior a aquesta data, el sistema es va revisant i actualitzant per anar donant resposta a les necessitats de l'Escola en matèria d'assegurament de la qualitat dels programes formatius.

3.2. Processos

El funcionament de l'Escola es basa en un conjunt de processos classificats en:

- Estratègics. Els que proporcionen directrius per a la resta de processos, guiant l'Escola cap a la consecució de la seva missió.
- Operatius. Aquells directament vinculats al desenvolupament de la formació.
- De Suport. Aquells que faciliten la consecució dels objectius dels processos estratègics i operatius.

Els processos identificats en el sistema de garantia interna de la qualitat són els següents:

Estratègics	PE01 Definició de la Política i Objectius de Qualitat
	PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ
	PE03 Creació i disseny de titulacions. Mapa de titulacions
	PE04 Definició de la política i organització dels recursos humans
	PE05 Informació pública i retiment de comptes
	PE06 Acreditació de titulacions
Operatius	PO01 Planificació de la formació. Guies docents
	PO02 Gestió de les pràctiques externes
	PO03 Desenvolupament del TFG/TFM
	PO04 Gestió de la mobilitat
	PO05 Sistemes de suport a l'estudiant
	PO06 Avaluació de l'estudiant
	PO07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions
	PO08 Modificació i extinció de titulacions
	PO09 Gestió acadèmica

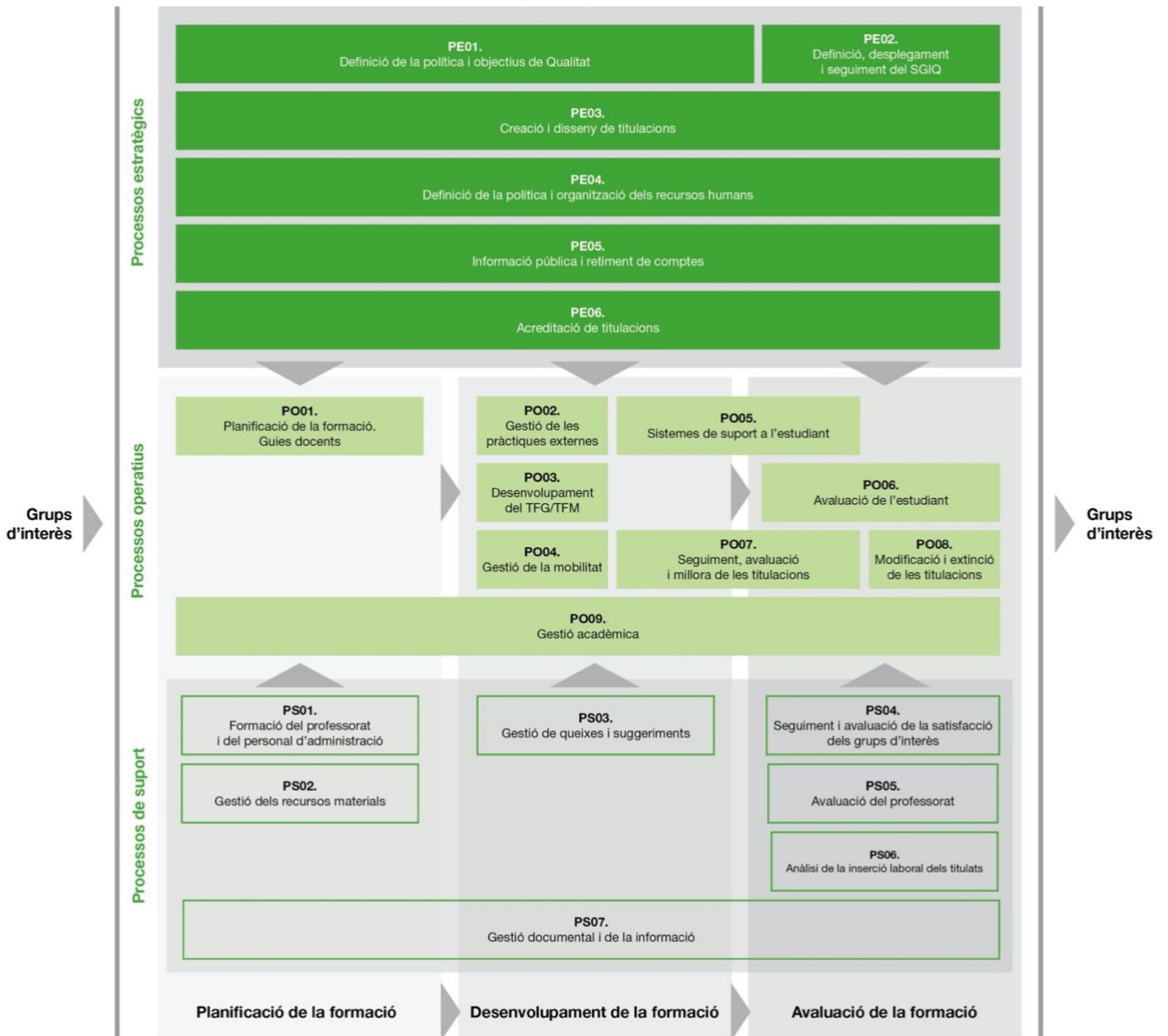
De Suport

- PS01 Formació del professorat i del personal d'administració
- PS02 Gestió dels recursos materials i serveis
- PS03 Gestió de queixes i suggeriments
- PS04 Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès
- PS05 Avaluació del professorat
- PS06 Anàlisi de la inserció laboral dels titulats
- PS07 Gestió documental i de la informació

3.2.1. Mapa de processos

Diagrama del mapa de processos

Mapa de processos



3.2.2. Directrius AUDIT

Les directrius del programa AUDIT han estat el fil conductor a l'hora de definir l'estructura de processos. La següent taula mostra quins són els processos que donen resposta a cada una de les 10 directrius AUDIT, així com els estàndards que permeten el seu seguiment:

Directrius	Estàndards	Processos SGIQ
Criteri 1.1 Política d'assegurament de la qualitat	<p>Les institucions han de tenir una política d'assegurament de la qualitat que sigui pública i que formi part de la seva gestió estratègica.</p> <p>Les parts interessades internes han de desenvolupar i aplicar aquesta política a través d'estructures i processos adequats i, alhora, implicar-hi les parts interessades externes.</p>	<p>PE01. Definició de la política i objectius de qualitat</p> <p>PE02. Definició, desplegament i seguiment del SGIQ</p>
Criteri 1.2 Disseny i aprovació dels programes	<p>Les institucions han de tenir processos per al disseny i l'aprovació dels seus programes.</p> <p>Els programes s'han de dissenyar de manera que satisfacin els objectius establerts, incloent-hi els resultats d'aprenentatge previstos. Cal especificar i comunicar clarament la titulació que s'obté en finalitzar un programa. A més, aquesta titulació ha de referir-se al nivell corresponent del marc nacional de titulacions de l'educació superior i, en conseqüència, al marc de titulacions de l'Espai europeu d'educació superior.</p>	<p>PE03. Creació i disseny de titulacions. Mapa de titulacions</p> <p>PE05. Informació pública i retiment de comptes</p> <p>PE06. Acreditació de titulacions i de Centre.</p>
Criteri 1.3 Aprenentatge, ensenyament i avaluació centrats en l'estudiant	<p>Les institucions han de garantir que els programes s'ofereixen d'una manera que anima l'alumnat a adoptar un paper actiu en la creació del procés d'aprenentatge, i que l'avaluació dels estudiants reflecteix aquest enfocament</p>	<p>PO07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions</p> <p>PO08. Modificació i extinció de titulacions</p> <p>PO01. Planificació de la formació. Guies docents</p> <p>PO06. Avaluació de l'estudiant</p>
Criteri 1.4 Admissió, progressió, reconeixement i certificació dels estudiants	<p>Les institucions han d'aplicar amb coherència normes preestablertes i publicades que abastin totes les fases del «cicle de vida» de l'alumnat (p. ex., admissió, progressió, reconeixement i certificació).</p>	<p>PO09. Gestió acadèmica</p> <p>PO05. Sistemes de suport a l'estudiant</p> <p>PO02. Gestió de les pràctiques externes</p> <p>PO03. Gestió dels TFG/TFM</p> <p>PO04. Gestió de la mobilitat</p> <p>PS06. Anàlisi de la inserció laboral dels titulats</p>
Criteri 1.5 Professorat	<p>Les institucions han d'assegurar-se que el seu professorat és competent. Han d'aplicar processos justos i transparents per a la contractació i el desenvolupament del personal.</p>	<p>PE04. Definició de la política i organització dels recursos humans</p> <p>PS01. Formació del professorat i del personal d'administració</p>

		<p>PS05. Avaluació del professorat</p> <p>PS03. Gestió de queixes i suggeriments</p> <p>PS04. Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès</p>
<p>Criteri 1.6 Recursos per a l'aprenentatge i suport als estudiants</p>	<p>Les institucions han de disposar d'un finançament apropiat per a les activitats d'aprenentatge i ensenyament i garantir recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat que siguin adequats i de fàcil accés.</p>	<p>PO01. Planificació de la formació. Guies docents</p> <p>PO05. Sistemes de suport a l'estudiant</p> <p>PS02. Gestió dels recursos materials</p> <p>PS03. Gestió de queixes i suggeriments</p> <p>PS04. Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès</p>
<p>Criteri 1.7 Gestió de la informació</p>	<p>Les institucions han de garantir que recopilen, analitzen i utilitzen la informació rellevant per a la gestió eficaç dels seus programes i altres activitats.</p>	<p>PE05. Informació pública i retiment de comptes.</p> <p>PS03. Gestió de queixes i suggeriments</p> <p>PS04. Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès</p> <p>PS07. Gestió documental i de la informació</p>
<p>Criteri 1.8. Informació pública</p>	<p>Les institucions han de publicar informació clara, rigorosa, objectiva, actualitzada i de fàcil accés sobre les seves activitats, incloent-hi els programes.</p>	<p>PE05. Informació pública i retiment de comptes.</p> <p>PE06. Acreditació de titulacions i de Centre</p> <p>PO07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions</p> <p>PS07. Gestió documental i de la informació</p>
<p>Criteri 1.9. Seguiment permanent i revisió periòdica dels programes</p>	<p>Les institucions han de fer un seguiment i una revisió periòdica dels programes que ofereixen per garantir que assoleixen els objectius previstos i que responen a les necessitats de l'alumnat i la societat.</p> <p>Aquestes revisions han de comportar una millora continuada dels programes.</p> <p>Qualsevol acció que es planifiqui o s'adopti com a resultat de la revisió s'ha de comunicar a totes les parts interessades.</p>	<p>PE02. Definició, desplegament i seguiment del SGIQ</p> <p>PE06. Acreditació de titulacions i de Centre</p> <p>PO07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions</p> <p>PO08. Modificació i extinció de titulacions</p>

Criteri 1.10. Assegurament extern de la qualitat de manera cíclica	Les institucions s'han de sotmetre cíclicament a un assegurament extern de la qualitat d'acord amb els ESG.	PE02. Definició, desplegament i seguiment del SGIQ PE06. Acreditació de titulacions i de Centre PO07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions PO08. Modificació i extinció de titulacions
---	---	--

3.2.3. Taula dels Responsables dels processos

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

	Procés	Responsable
Estratègics	PE01 Definició de la política i objectius de Qualitat	Direcció de l'Escola
	PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ	Direcció de l'Escola
	PE03 Creació i disseny de titulacions. Mapa de titulacions	Direcció de l'Escola
	PE04 Definició de la política i organització dels recursos humans	Direcció de l'Escola
	PE05 Informació pública i retiment de comptes	Responsable de Promoció i Comunicació de la FUAB
	PE06 Acreditació de titulacions	Direcció de l'Escola
Operatius	PO01 Planificació de la formació. Guies docents.	Direcció d'Estudis i/o Coordinacions de Programa
	PO02 Gestió de les pràctiques externes	Responsable de la Unitat de Pràctiques i Borsa de Treball (UPiBT) de l'Escola
	PO03 Desenvolupament del TFG/TFM	Direcció d'Estudis i/o Coordinacions de Programa
	PO04 Gestió de la mobilitat	Direcció de l'Escola i/o Direcció de Relacions Internacionals
	PO05 Sistemes de suport a l'estudiant	Direcció d'Estudis i/o Coordinacions de Programa
	PO06 Avaluació de l'estudiant	Direcció d'Estudis i/o Coordinacions de Programa
	PO07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	Direcció de l'Escola
	PO08 Modificació i extinció de titulacions	Direcció de l'Escola
	PO09 Gestió acadèmica	Responsable de la Gestió Acadèmica de l'Escola
De suport	PS01 Formació del professorat i el personal d'administració	Direcció de l'Escola
	PS02 Gestió dels recursos materials	Responsable de l'Administració de l'Edifici Blanc
	PS03 Gestió de queixes i suggeriments	Direcció de l'Escola
	PS04 Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès	Direcció de l'Escola
	PS05 Avaluació del professorat	Direcció de l'Escola
	PS06 Anàlisi de la inserció laboral dels titulats	Direcció de l'Escola
	PS07 Gestió documental i de la informació	Direcció de l'Escola

3.3. Grups d'interès

Són les persones físiques o jurídiques i les organitzacions sense personalitat jurídica que duen a terme activitats susceptibles d'influir directament o indirectament en l'elaboració de les polítiques, en les propostes normatives i/o en la presa de decisions de l'Escola, en defensa d'un interès propi o de tercers o d'un interès general.

Els principals grups d'interès de l'Escola són els col·lectius següents:

- **Alumnat:**
- **Professorat**
- **Personal d'Administració**
- **Titulats**
- **Agents socials:** ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.

La participació activa i democràtica de tots és primordial per adaptar el funcionament de l'Escola a la realitat que l'envolta:

Grup d'interès	Vies de participació
Alumnat	<ul style="list-style-type: none">▪ Participació en el Claustre de l'Escola▪ Participació en els òrgans de representació de l'alumnat (delegats)▪ Participació en els processos de Verificació de titulacions▪ Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació▪ Enquestes:<ul style="list-style-type: none">○ Satisfacció amb el procés de matriculació○ Satisfacció amb els serveis de l'Escola○ Avaluació de l'activitat docent○ Avaluació de l'assignatura/mòdul▪ Formulació de queixes i suggeriments
Professorat	<ul style="list-style-type: none">▪ Participació en els òrgans de govern del centre▪ Participació en els processos de Verificació de titulacions▪ Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació▪ Reunions de l'equip docent▪ Enquestes:<ul style="list-style-type: none">• Satisfacció amb els serveis de l'Escola• Avaluació de l'assignatura/mòdul▪ Formulació de queixes i suggeriments▪ Propostes de formació
Personal d'Administració	<ul style="list-style-type: none">▪ Participació en els òrgans de govern del centre▪ Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació▪ Enquesta de satisfacció amb els serveis de l'Escola.▪ Recollida de queixes i suggeriments▪ Propostes de formació

Titulats	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participació en els processos de Verificació de titulacions ▪ Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació ▪ Enquestes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfacció amb els estudis realitzats ○ Inserció laboral ▪ Propostes de formació
Agents socials: ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participació en els processos de Verificació de titulacions ▪ Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació ▪ Convenis de pràctiques ▪ Enquesta de satisfacció amb el perfil de l'alumnat i la gestió de les pràctiques ▪ Propostes de formació

3.4. Sistema d'informació i gestió de la documentació

Un Sistema d'Informació i Gestió de la Documentació (SIGD) té per objectiu definir d'una forma sistematitzada i metòdica el procés de creació, captura, registre, descripció, classificació, disposició, emmagatzematge, preservació i recuperació de tota la informació i documentació, així com dels instruments i recursos que s'utilitzen, necessaris per al desenvolupament dels processos i la seva anàlisi i avaluació en el marc del SGIQ, alhora que conèixer i controlar la documentació generada pel SGIQ i per al seu retiment de comptes.

D'acord amb les directius del procés *PS07. Gestió documental i de la informació*, que descriu el funcionament d'aquest sistema, per a cada procediment i d'acord amb el seu abast es defineixen els continguts informatius, les tipologies documentals, els circuits administratius i els instruments mitjançant els quals es gestionen i el seu tractament arxivístic.

Atesa la transversalitat del SIGD, els aspectes concrets del qual es detallen en el procés *PS07. Gestió documental i de la informació*, referenciem a continuació els blocs d'informació que serviran per alimentar el funcionament del SIGQ, garantir la protecció de dades i els recursos d'emmagatzematge de la informació dels quals es fa ús.

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, segons les característiques de cadascun, registra en suport paper, a la unitat de disc compartida o al servidor web de l'Escola.

Els canals que s'utilitzen de comunicació i difusió de les titulacions són:

- Web de l'Escola.
- Web de la UAB.
- Material en paper: Fulletons, tríptics, pòsters...
- Sessions informatives presencials.
- Xarxes socials (facebook, linkedin, instagram...).
- Canals especialitzats

Informació del professorat

Per a cada titulació es conserva en els repositoris documentals de l'Escola la informació dels docents en el que es fa referència a:

- Compliment dels requisits per a dur a terme l'acció docent.
- Relació professional.
- Valoració de l'activitat del docent un cop finalitzada.
- Participació en activitats orientades a la pròpia formació.
- Participació en activitats de recerca.

La documentació corresponent a queixes i suggeriments que puguin presentar es conserva en el seu

repositori específic.

Les valoracions per part dels docents que tenen caràcter anònim s'integren en les dels identificats com a grups d'interès.

Informació de l'alumnat

La informació acadèmica de l'alumnat es registra al Sistema de Gestió Universitària (SIGMA). A més, per a cada alumne es conserva en el seu expedient acadèmic personal:

- La documentació necessària per al procés de matriculació.
- La que acredita bonificacions econòmiques, si s'escau.
- La que acredita la realització de practiques, si s'escau.
- Les actes de valoració dels TFE.
- Qualsevol altra informació important en la seva relació amb l'Escola.

La documentació corresponent a queixes i suggeriments que puguin presentar es conserva en el seu repositori específic.

Les valoracions per part dels alumnes, que tenen caràcter anònim, s'integren en les dels identificats com a grups d'interès.

Informació de satisfacció dels grups d'interès

Per a cada titulació i col·lectiu es porten a terme les següents enquestes de valoració:

- Alumnat:
 - Satisfacció amb el procés de matriculació
 - Satisfacció amb els serveis de l'Escola
 - Avaluació de l'activitat docent
 - Avaluació de l'assignatura/mòdul
- Professorat:
 - Satisfacció amb els serveis de l'Escola
 - Avaluació de l'assignatura/mòdul
- Personal d'Administració:
 - Enquesta de satisfacció amb els serveis de l'Escola.
- Titulats:
 - Satisfacció amb els estudis realitzats
 - Inserció laboral
- Agents socials:
 - Enquesta de satisfacció amb el perfil de l'alumnat i la gestió de les pràctiques

Aquesta informació queda continguda dins els repositoris documentals de l'Escola.

Informació de queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments es gestionen d'acord amb el procés corresponent i es conserven en el repositori específic. Quan és el moment de realitzar l'avaluació de seguiment de la titulació s'analitzen i es valoren les possibles anomalies, deficiències, suggeriments o reclamacions que hagin pogut aparèixer i el temps de resposta i/o resolució si s'escau.

Informació d'evolució acadèmica de les titulacions

Anualment, s'elaboren l'Informe de seguiment de Centre i de les titulacions que s'hi imparteixen, on es detallen les activitats docents, característiques i perfil de l'alumnat, els valors dels indicadors de referència, i s'incorpora el pla de millores i de seguiment que permet garantir la qualitat de la formació que s'ofereix.

Informació econòmica

El seguiment i anàlisi de la informació econòmica de cada titulació en concret i de l'Escola en global garanteixen el control i la presa de decisions per assegurar-ne la sostenibilitat.

Informació de revisió i millora SGIQ

En els informes generats en les revisions del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat tal i com es descriu

en el procés estratègic *PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ* permeten fer-ne un seguiment i proposar i incorporar les millores necessàries detectades en la seva aplicació.

Protecció de Dades

A efectes del compliment del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD), la Fundació UAB i la resta d'entitats de la Corporació UAB, de la qual forma part l'Escola, estan compromeses amb una política de privacitat per a la protecció dels drets i les llibertats de les persones pel que fa al tractament de les seves dades personals. D'acord amb això, la Fundació UAB porta a terme les accions i mesures següents:

- Disposar d'un Delegat o Delegada de Protecció de Dades (DPD).
- Oferir formació en matèria de protecció de dades al personal de la FUAB.
- Identificar i definir els tractaments de dades de la FUAB.
- Revisar i fer el seguiment del compliment dels requisits de la documentació necessària per donar compliment al RGPD.

Dades i emmagatzematge d'informació

La FUAB participa del sistema d'emmagatzematge de dades de la UAB, el *datawarehouse*, que recopila una gran part de la informació generada en relació a l'àmbit de la gestió acadèmica i emmagatzema dades sobre preinscripció i accés universitari, matrícula i rendiment acadèmic entre d'altres. El *datawarehouse* permet a més definir informes transversals que visualitzen la informació d'una manera personalitzada segons les necessitats de l'usuari. Les dades estan sotmeses als mateixos filtres i processos de validació de la informació que el sistema interuniversitari català UNEIX, la qual cosa en garanteix la fiabilitat.

Una altra font de dades és el DDD (Dipòsit Digital de Documents) de la UAB, que recopila, gestiona i difon la producció científica, docent i administrativa de la UAB, alhora que recull documents digitals de les biblioteques així com la totalitat de les guies docents i les memòries i aprovacions de totes les titulacions.

L'Escola disposa també 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 de l'alumnat, ja siguin acadèmiques o administratives, que serveixen per al seguiment del SGIQ de l'Escola i els programes formatius. En paral·lel el procés *PS07. Gestió documental i de la informació* defineix els requisits i el tractament de la documentació i la informació segons diferents suports i classificació.

3.5. Informació pública i retiment de comptes

Informació pública

L'Escola està compromesa amb la transparència i el retiment de comptes i disposa dels següents mecanismes:

- Un portal de l'Escola obert a tothom, a partir del qual s'explica què és l'Escola i tota la informació sobre quines activitats formatives s'hi desenvolupen. A més, en el portal també hi ha notícies i esdeveniments que tenen a veure amb la pròpia Escola.
- Una intranet del personal FUAB que amplia la informació amb les qüestions directament vinculades a aquest col·lectiu.
- La web de l'Escola ofereix, per a cada una de les titulacions, les dades (informació rellevant en xifres) sobre el desenvolupament de cada edició a partir dels principals indicadors de qualitat que genera.
- La web de l'Escola incorpora també un apartat dedicat a la Qualitat, on es publica tota la informació relacionada amb la qualitat: Manual del SGIQ, document de Pla d'Acció Tutorial, Memòries de Verificació dels programes, Informes anuals del seguiment i acreditació de les titulacions i el Centre, resultats de les enquestes de satisfacció, etc.
- Cada un dels programes de l'Escola disposa a més d'un espai a la web de la UAB (la Fitxa de titulació) que informa de les característiques de la titulació així com també ofereix les Guies Docents corresponents en les tres llengües: català, castellà i anglès.

A això cal afegir-hi la participació i l'organització d'esdeveniments orientats a la difusió de l'oferta formativa com ara el Saló de l'Ensenyament, les Jornades de Portes Obertes, el Dia de la Família, les visites a instituts d'educació secundària i ajuntaments, i les sessions d'acollida dels estudiants.

Retiment de comptes

Retiment de comptes intern

El retiment de comptes intern es duu a terme a través de les estructures i òrgans de govern de l'Escola:

- a) El Comitè de Direcció
- b) El Consell Acadèmic
- c) La Direcció
- d) El Claustre

Al Claustre hi ha representació de professorat, alumnat i Personal d'Administració, que reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, i discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar alternatives.

Retiment de comptes extern

El retiment de comptes extern es duu a terme a través dels processos de verificació, seguiment i acreditació de les titulacions a les administracions públiques i agències d'avaluació. La documentació generada en aquests processos és d'accés públic a la web de l'Escola.

En el procés *PE05 Informació pública i retiment de comptes*, es formalitza el procés en matèria d'informació pública i retiment de comptes amb més detall.

Annex 1. Taula d'indicadors

Procés	Codi	Indicador
PE01 Definició de la Política i Objectius de Qualitat		Aquest procés no genera indicadors de resultats propis
PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ	PE02-IND01	Nombre de processos revisats
	PE02-IND02	Nombre de processos modificats
	PE02-IND03	Percentatge de millores realitzades en relació a les proposades en el Pla de millores
PE03 Creació i disseny de titulacions. Mapa de titulacions	PE03-IND01	Nombre de titulacions de grau i màster universitari presentades a verificació, desglossat per curs acadèmic.
	PE03-IND02	Percentatge de titulacions de grau i màster universitari verificades, desglossat per curs acadèmic..
PE04 Definició de la política i organització dels recursos humans	PE04-IND01	Ràtio d'alumnes/professor per titulació
	PE04-IND02	Percentatge de professorat doctor i doctor acreditat per titulació
	PE04-IND03	Percentatge de docència impartida per professorat doctor
	PE04-IND04	Ràtio de personal d'administració/professorat i personal administració/alumnat
PE05 Informació pública i retiment de comptes	PE05-IND01	Nombre d'activitats de promoció ofertes desglossat per tipus d'activitat
	PE05-IND02	Nombre de visites/assistents/seguïdors desglossat per canal i per titulació
	PE05-IND03	Satisfacció dels grups d'interès (Alumnat, Professorat i Personal d'administració) en relació a la informació pública.
PE06 Acreditació de titulacions	PE06-IND01	Nombre de titulacions de grau i màster universitari presentades a acreditació, per curs acadèmic.
	PE06-IND02	Percentatge de titulacions de grau i màster universitari acreditades per curs acadèmic.
PO01 Planificació de la formació. Guies docents	PO01-IND01	Percentatge de Guies Docents publicades per titulació
	PO01-IND02	Nombre de Guies Docents actualitzades per curs acadèmic i titulació
	PO01-IND03	Grau de satisfacció dels estudiants amb la informació publicada a les Guies Docents
PO02 Gestió de les pràctiques externes	PO02-IND01	Percentatge de memòries de pràctiques curriculars presentades en relació al nombre de convenis signats per titulació
	PO02-IND02	Satisfacció dels estudiants en relació a les pràctiques externes
	PO02-IND03	Satisfacció de les empreses amb el perfil de l'alumnat assignat
PO03 Gestió dels TFG/TFM	PO03-IND01	Percentatge de memòries de TFG/TFM lliurades per titulació en relació amb el nombre d'alumnat matriculat.
	PO03-IND02	Satisfacció dels estudiants en relació a TFG/TFM
PO04 Gestió de la mobilitat	PO04-IND01	Nombre d'estudiants que participen en un programa de mobilitat, desglossat per programa (estudiants OUT)
	PO04-IND02	Nombre d'estudiants estrangers que vénen a l'Escola a través d'un programa de mobilitat (estudiants IN)
	PO04-IND03	Grau de satisfacció dels titulats i titulades amb les accions de mobilitat.
	PO04-IND04	Nombre de professorat que participa en un programa de mobilitat desglossat per IN/OUT
	PO04-IND05	Nombre de personal d'administració que participa en un programa de mobilitat desglossat per IN/OUT

	PO04-IND06	Grau de satisfacció del professorat i personal d'administració que participa en un programa de mobilitat
PO05 Sistemes de suport a l'estudiant	PO05-IND01	Nombre d'accions de promoció realitzades per titulació
	PO05-IND02	Satisfacció dels estudiants en relació al procés de matrícula
	PO05-IND03	Satisfacció dels estudiants en relació a les accions de seguiment i tutoria
	PO05-IND04	Grau d'inserció laboral dels titulats de l'Escola
PO06 Avaluació de l'estudiant	PO06-IND01	Percentatge d'Actes tancades a termini
	PO06-IND02	Satisfacció dels estudiants en relació al sistema d'avaluació del programa (per titulació)
	PO06-IND03	Satisfacció del professorat en relació al sistema d'avaluació del programa (per titulació)
PO07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	PO07-IND01	Nombre d'informes de seguiment (ISC) presentats
	PO07-IND02	Nombre d'accions de millora proposades l'any en curs
	PO07-IND03	Percentatge d'accions de millora proposades en informes anteriors que s'han portat a terme l'any en curs
PO08 Modificació i extinció de titulacions	PO08-IND01	Nombre de propostes de modificacions presentades desglossades per curs acadèmic per grau i màster universitari i per tipologia ("substancials" i "no substancials")
	PO08-IND02	Percentatge de propostes de modificació presentades a AQU que han obtingut l'avaluació favorable desglossades per curs acadèmic i per grau i màster universitari
	PO08-IND03	Nombre de propostes d'extinció de titulacions desglossades per curs acadèmic i per grau i màster universitari
PO09 Gestió acadèmica	PO09-IND1	Nombre de sol·licituds d'informació rebuda
	PO09-IND2	Nombre de preinscrits per titulació
	PO09-IND3	Nombre d'alumnat de nou ingrés per titulació
	PO09-IND4	Nombre d'alumnat matriculat al Centre
	PO09-IND5	Nombre total de títols i certificats tramitats
	PO09-IND6	Nombre de reconeixements de crèdits tramitats
	PO09-IND7	Nombre de sol·licituds de modificació de matrícula (canvis, anul·lacions, baixes...) per tipus de modificació
	PO09-IND8	Nombre de venies docendi gestionades
	PO09-IND9	Nombre de sol·licituds de trasllat d'expedient
	PO09-IND10	Grau de satisfacció dels estudiants amb el procés de matrícula
	PO09-IND11	Grau de satisfacció dels estudiants amb l'atenció rebuda a gestió acadèmica
PS01 Formació del professorat i el personal d'administració	PS01-IND01	Nombre d'assistents a les propostes formatives
	PS01-IND02	Percentatge de personal que ha realitzat formació durant un any
	PS01-IND03	Nombre de formacions especialitzades que s'han ofert al personal durant un any
	PS01-IND04	Nombre d'hores de formació ofertes al personal
	PS01-IND05	Nombre de propostes d'activitats de formació rebudes
	PS01-IND06	Grau de satisfacció de les persones amb les propostes formatives
PS02 Gestió dels recursos materials	PS02-IND01	Nombre d'accions de millora d'equipaments realitzats
	PS02-IND02	Nombre de queixes rebudes relacionades amb els recursos materials

	PS02-IND03	Grau de satisfacció dels diferents col·lectius amb els recursos materials i serveis de l'Escola
PS03 Gestió de queixes i suggeriments	PS03-IND01	Nombre de queixes registrades
	PS03-IND02	Nombre de queixes resoltes
	PS03-IND03	Nombre de suggeriments rebuts
	PS03-IND04	Temps mitjà de resposta a l'usuari
	PS03-IND05	Temps mitjà de resolució
PS04 Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès	PS04-IND01	Univers i Percentatge de respostes en les diferents enquestes per titulació
	PS04-IND02	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de matriculació
	PS04-IND03	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les assignatures/mòduls per titulació
	PS04-IND04	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'actuació docent de cada assignatura/mòdul per titulació
	PS04-IND05	Grau de satisfacció de les persones titulades amb la titulació i l'Escola
	PS04-IND06	Grau de satisfacció del professorat amb les assignatures/mòduls per titulació
	PS04-IND07	Grau de satisfacció de l'alumnat, el professorat i el personal d'administració amb els serveis del Centre
	PS04-IND08	Grau de satisfacció dels tutors d'empresa per titulació
PS05 Avaluació del professorat	PS05-IND01	Univers i Percentatge de respostes de les enquestes de satisfacció sobre l'actuació docent
	PS05-IND02	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'actuació docent
	PS05-IND03	Nombre de propostes de millora generades
PS06 Anàlisi de la inserció laboral dels titulats	PS06-IND01	Percentatge de persones titulades ocupades per programa
	PS06-IND02	Grau de satisfacció de les empreses ocupadores
PS07 Gestió documental i de la informació		Aquest procés no genera indicadors