

# **Sistema de Garantia Intern de Qualitat (SGIQ)**

**ESCOLA UNIVERSITÀRIA DE TURISME I DIRECCIÓ HOTELERA**

**Versió:** 03

**Data:** Juliol 2017

**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. Coordinador de titulació.....	6
2.5. Coordinador de titulació.....	6
2.5. Coordinador de titulació.....	7
2.5. Coordinador de titulació.....	7
2.6. Professorat.....	7
<b>2.7. Secretaria acadèmica.....</b>	<b>7</b>
2.8. Equip de l'Escola.....	7
2.9. Consell Assessor.....	7
3. Organització del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat.....	8
3.1. Grups d'interès.....	8
3.2. Mapa de processos de docència de l'EUTDH.....	8
3.2.1. Directrius AUDIT.....	9
3.2.2. Taula dels Responsables dels processos.....	12
3.3. Processos Estratègic.....	12
3.3.1. PEQ1. Definició, desplegament i seguiment de la política de qualitat.....	12
3.3.2. PEQ2. Establiment de mecanismes per assegurar la informació pública i la rendició de comptes.....	13
3.3.3. PEQ3. Creació de noves titulacions.....	14
3.3.4. PEQ4. Acreditació de titulacions.....	15
3.4. Processos Operatius.....	16
3.4.1. POQ1. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions.....	16
3.4.2. POQ2. Sistema per a la modificació i supressió de títols.....	17
3.4.3. POQ3. Programació docent de les assignatures. Guies Docents.....	18
3.4.4. POQ4. Avaluació de l'estudiant.....	19
3.4.5. POQ5. Avaluació del professorat.....	20
3.4.6. POQ6. Recollida de les incidències, reclamacions i suggeriments.....	21
3.4.7. POQ7. Anàlisi de satisfacció dels estudiants.....	22
3.4.8. POQ8. Anàlisi de satisfacció del professorat i PAS.....	23
3.4.9. POQ9. Anàlisi de la inserció professional.....	23
3.5. Processos de suport.....	24

3.5.1. PSQ1. Organització acadèmica.....	24
3.5.2. PSQ2. Gestió documental .....	25
4. Sistema d'Informació i Gestió de la Documentació.....	26
5. Informació Pública i Rendició de Comptes .....	29
5.1. Informació pública .....	29
5.2. Rendició de comptes.....	29
Taula d'indicadors.....	30
Resum ajustos de la darrera revisió realitzada.....	31

## 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 i Màster Universitari en Teledetecció i Sistemes d'Informació Geogràfica**, han donat un pas definitiu amb la realització al juliol de 2015 i posterior revisió al juliol de 2017 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.

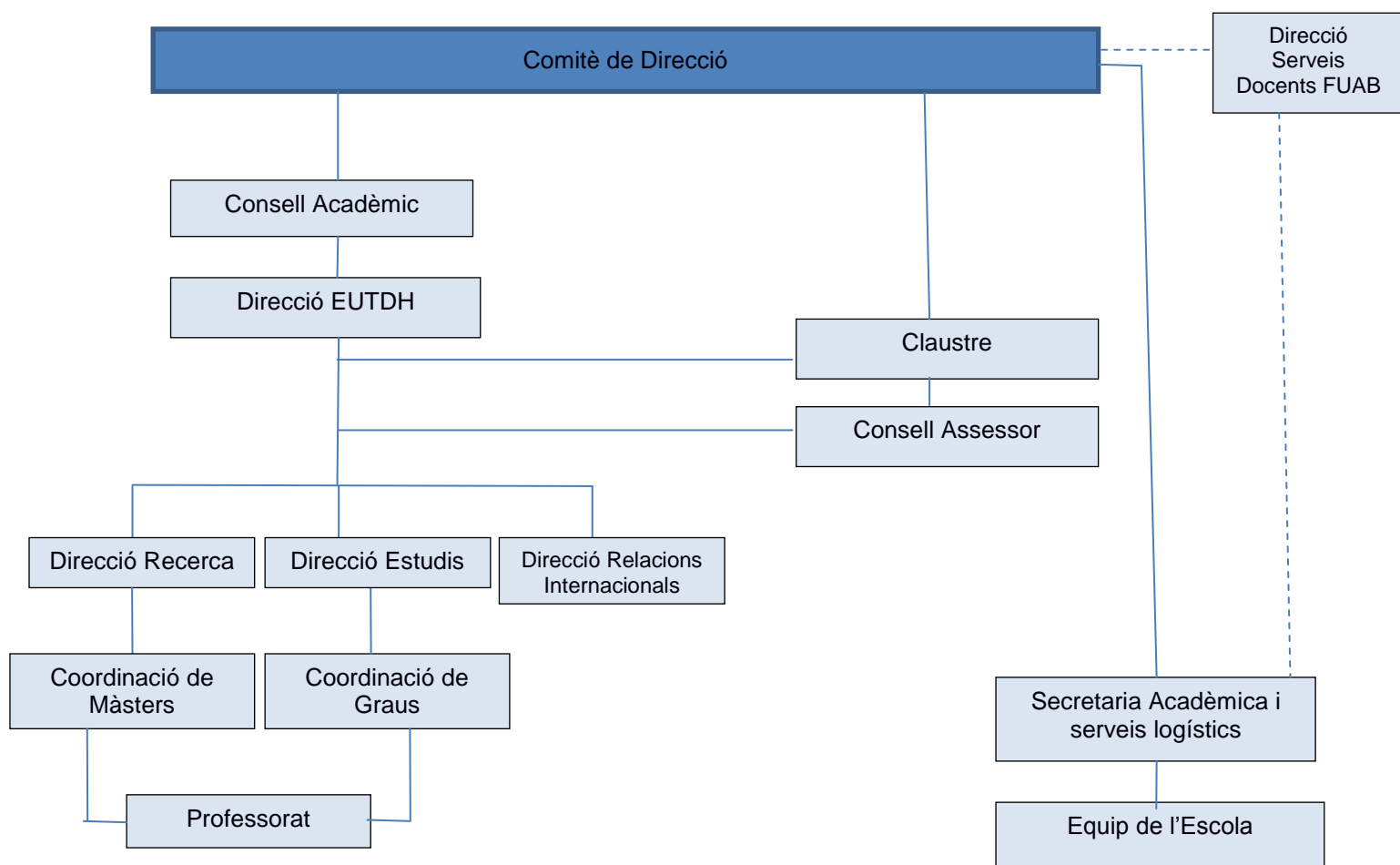
Aquest document adapta el model del *Manual del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de la UAB* a les particularitats del nostre centre i del *Manual del Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient del centre (SIQMA)* basat en l'organització de la gestió per processos, instaurada a l'EUTDH.

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 ha passat a formar part des del 22 de desembre de 2016 directament de la Fundació Universitat Autònoma de Barcelona, i està composta per les estructures i òrgans següents, 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 a l'acreditació
- Elaboració de les propostes de modificació del plan 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 (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. Organització del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat

Després d'estudiar el funcionament de l'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera s'ha establert una classificació de processos de docència dividits en suport, operatius i estratègics. Tot seguit passem a descriure'ls.

#### 3.1. Grups d'interès

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

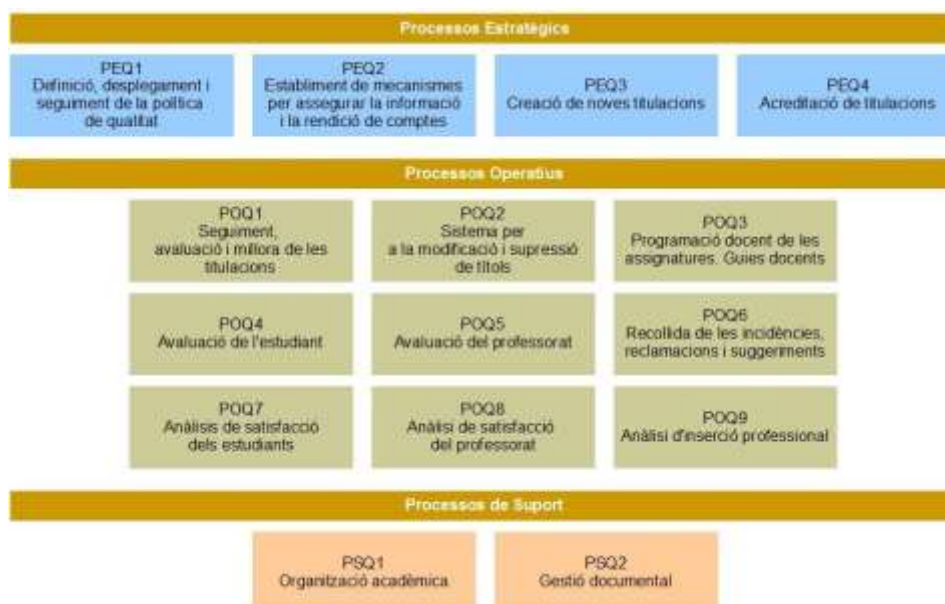
Grup d'interès	Vies de participació
Alumnat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participació en òrgans de govern del Centre</li> <li>• Participació en la CAI</li> <li>• Tutories individuals</li> <li>• Tutories en grup amb el Coordinador de titulació</li> <li>• Valoracions quantitatives i qualitatives sistemàtiques</li> </ul>
Professorat (PDI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participació en òrgans de govern del Centre</li> <li>• Reunions de l'equip docent</li> <li>• Reunions d'avaluació</li> <li>• Reunions amb la Direcció d'Estudis o Direcció de Recerca</li> </ul>
Personal de suport (PAS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participació en òrgans de govern del Centre</li> <li>• Participació en la CAI</li> <li>• Recollida de queixes i suggeriments</li> </ul>
Entitats i empreses amb convenis de pràctiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenis de pràctiques</li> <li>• Informes de valoració de les pràctiques i avaluació dels alumnes que les han realitzat</li> </ul>
Empreses del sector	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participació en el Consell Assessor</li> </ul>
Associacions professionals	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participació en el Consell Assessor</li> </ul>
Titulats	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquestes d'inserció professional i titulatsvaloració dels estudis</li> </ul>

#### 3.2. Mapa de processos de docència de l'EUTDH

Tot seguit es mostren els processos de docència classificats per la tipologia que representen:

- Estratègics. Són els que proporcionen directrius per a la resta de processos, guiant l'Escola cap a la consecució de la seva missió.
- Operatius. 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 SIGQ.
- De Suport. Donen suport als processos clau o estratègics, facilitant la consecució dels seus objectius





### 3.2.1. Directrius AUDIT

El fil conductor a l'hora de definir l'estructura de processos han estat les directrius del 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 permeten el seu seguiment:

Directriu	Processos	Indicadors
1. Com l'Escola defineix la seva política i els seus objectius de qualitat de la formació.	PEQ1. Definició, desplegament i seguiment de la política de qualitat	No es generen indicadors quantitatius d'aquest procés. En el punt 3.2.1. Directrius AUDIT d'aquest SIGQ, se sotmeten a revisions anuals els indicadors generals per tal d'actualitzar-ne cada directriu, si cal. Hi consten les anàlisis dels indicadors de tots els processos del SIGQ, del seguiment i la millora del SIGQ 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.	PEQ3. Creació de noves titulacions	Creació de nou contingut per les guies docents
		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.
	PEQ4. Acreditació de titulacions	Nombre i percentatge d'informes d'avaluació ANECA/AQU favorables rebuts l'any en curs.
		Nombre d'autoinformes d'acreditació presentats amb els models i la informació pertinent
	POQ1. 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.
		Taxa de graduació del programa formatiu
	POQ2. Sistema per a la modificació i supressió de títols	Nombre de modificacions comunicades a AQU
Nombre de modificacions comunicades a AQU 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.	
	POQ9. Anàlisi de la inserció professional	Percentatge i temps d'inserció professional Sectors d'activitat on s'han incorporat els titulats Categories professionals i retribucions	
		Perfils professionals ocupats	
3. Com l'Escola desenvolupa els seus programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.	POQ1. 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. Taxa de graduació del programa formatiu	
	POQ3. 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.	
	POQ4. 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 sèrie d'indicadors de rendiment acadèmic, aquests indicadors no mesuren aquest procés en sí, sinó l'eficiència de la titulació en el procés POQ1.	
	POQ5. Avaluació del professorat	Nombre de professors amb títol de doctor i acreditació AQU/ANECA Nombre de professors que han fet formació de formadors Percentatge de professors avaluats positivament	
	POQ6. Recollida de les incidències, reclamacions i suggeriments	Nombre de reclamacions, incidències i suggeriments rebudes	
		Temps mitjà de resposta a l'usuari	
		Temps mitjà de resolució	
		Taxa d'eficàcia en la resolució	
	4. Com l'Escola garanteix la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis.	PSQ1. Organització acadèmica	Nivell de satisfacció mitjà dels estudiants expressat en l'enquesta sobre el procés de gestió acadèmica.
		POQ5. Avaluació del professorat	Nombre de professors amb títol de doctor i acreditació AQU/ANECA Nombre de professors que han fet formació de formadors Percentatge de professors avaluats positivament
POQ6. Recollida de les incidències, reclamacions i suggeriments		Nombre de reclamacions, incidències i suggeriments rebudes	
		Temps mitjà de resposta a l'usuari	
		Temps mitjà de resolució	
		Taxa d'eficàcia en la resolució	
POQ7. Anàlisi de satisfacció dels estudiants		Percentatge de resposta dels alumnes a les enquestes de satisfacció per curs. Nombre total de valors positius	
		Nombre total de possibles millores identificades per activitat als alumnes.	
POQ8. Anàlisi de satisfacció del professorat i PAS		Percentatge de resposta dels professors a les enquestes de satisfacció per curs Nombre total de valors positius	
		Nombre total de possibles millores identificades per activitat als professors.	
5. Com l'Escola garanteix la qualitat	POQ6. Recollida de les incidències,	Nombre de reclamacions, incidències i suggeriments rebudes	
		Temps mitjà de resposta a l'usuari	

dels seus recursos materials i serveis.	reclamacions i suggeriments	Temps mitjà de resolució
		Taxa d'eficàcia en la resolució
	POQ7. Anàlisi de satisfacció dels estudiants	Percentatge de resposta dels alumnes a les enquestes de satisfacció per curs.
		Nombre total de valors positius
		Nombre total de possibles millores identificades per activitat als alumnes.
	PSQ1. Organització acadèmica	Nivell de satisfacció mitjà dels estudiants expressat en l'enquesta sobre el procés de gestió acadèmica
	POQ1. 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.
		Taxa de graduació del programa formatiu
	POQ6. Recollida de les incidències, reclamacions i suggeriments	Nombre de reclamacions, incidències i suggeriments rebudes
		Temps mitjà de resposta a l'usuari
		Temps mitjà de resolució
		Taxa d'eficàcia en la resolució
	POQ7. Anàlisi de satisfacció dels estudiants	Percentatge de resposta dels alumnes a les enquestes de satisfacció per curs.
Nombre total de valors positius		
Nombre total de possibles millores identificades per activitat als alumnes.		
POQ8. Anàlisi de satisfacció del professorat	Percentatge de resposta dels professors a les enquestes de satisfacció per curs	
	Nombre total de valors positius	
	Nombre total de possibles millores identificades per activitat als professors.	
PSQ2. Gestió documental.	Memòries i informes presentats fora dels terminis establerts	
POQ9. Anàlisi de la inserció professional	Memòries i informes que no s'han presentat	
	Percentatge i temps d'inserció professional	
	Sectors d'activitat on s'han incorporat els titulats	
	Categories professionals i retribucions	
	Perfils professionals ocupats	
7. Com l'Escola publica la informació i ret comptes amb els seus programes formatius.	PEQ2. 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
		Percentatge de continguts d'informació sobre titulacions actualitzats en tots els canals de comunicació de l'Escola.
		Nombre de continguts sobre titulacions actualitzats fora del calendari previst.
		Queixes i suggeriments rebuts.
	POQ1. 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.
	Taxa de graduació del programa formatiu	

	PSQ2. Gestió documental.	Memòries i informes presentats fora dels terminis establerts
		Memòries i informes que no s'han presentat

### 3.2.2. Taula dels Responsables dels processos

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

Processos Estratègics	Responsables
PEQ1 Definició, desplegament i seguiment de la política de qualitat	Comitè de Direcció
PEQ2 Establiment de mecanismes per assegurar la informació i la rendició de comptes	Comitè de Direcció
PEQ3 Creació de noves titulacions	Comitè de Direcció

Processos Operatius	Responsables
POQ1 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	Director
POQ2 Sistema per a la modificació i supressió de títols	Director
POQ3 Programació docent de les assignatures. Guies docents	Direcció d'Estudis o Recerca/Coordinadors de titulació
POQ4 Avaluació de l'estudiant	Coordinador de titulació
POQ5 Avaluació del professorat	Coordinador de titulació
POQ6 Recollida de les incidències, reclamacions i suggeriments	Coordinador de titulació
POQ7 Anàlisi de satisfacció dels estudiants	D.Estudis o Recerca i Coordinador de titulació
POQ8 Anàlisi de satisfacció del professorat i PAS	D.Estudis o Recerca i Coordinador de titulació
POQ9 Anàlisi d'inserció professional	D.Estudis o Recerca i Coordinador de titulació

Processos de Suport	Responsables
PSQ1 Organització acadèmica	D.Estudis o Recerca i Coordinador de titulació
PSQ2 Gestió documental	Director

### 3.3. Processos Estratègic

Tot seguit es mostren els processos que fan referència a com es duu a terme el control i seguiment del propi SIGQ, com s'executen 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. PEQ1. Definició, desplegament i seguiment de la política de qualitat

L'Escola Universtària de Turisme i Direcció Hotelera, 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'EUTDH" 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'analiza l'estructura i desenvolupament del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat establert.

<b>Objectiu</b>	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.
<b>Propietari</b>	- Comitè de Direcció
<b>Participants</b>	- Consell Acadèmic - Claustre - Direcció de l'Escola - Equip de l'Escola
<b>Desenvolupament</b>	- 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 aquestes 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.
<b>Calendari</b>	Reunions anuals.
<b>Inputs</b>	- 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 l'EEES (ENQA-ANECA-AQU)
<b>Outputs</b>	- Informe on s'estableixen les noves estratègies de qualitat a emprendre.
<b>Indicadors</b>	No es generen indicadors quantitius d'aquest procés. En el punt 3.2.1. <i>Directrius AUDIT</i> d'aquest SIGQ, se sotmeten a revisions anuals els indicadors generals per tal d'actualitzar-ne cada directriu, si cal. Hi consten les anàlisis dels indicadors de tots els processos del SIGQ, del seguiment i la millora del SIGQ 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. PEQ2. Establiment de 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).

<b>Objectiu</b>	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'EUTDH, assumint així el compromís de rendició de comptes als diferents grups d'interès i de la societat.
<b>Propietari</b>	- Comitè de Direcció
<b>Participants</b>	- Consell Acadèmic - Claustre - Direcció de l'Escola - Equip de l'Escola
<b>Desenvolupament</b>	- Definir en quins mitjans es realitza la difusió: <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, si s'escau.</li> <li>- Creació i distribució de tríptics, i informació promocional (en paper quan convingui)</li> </ul> - Definir persones responsables per a cada un dels mitjans de comunicació. - Definir un calendari de com i on es realitza la difusió de comunicació. - Comprovar periòdicament que els diferents canals de comunicació són efectius i responen a la seva necessitat. - 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>- Els resultats econòmics.</li> <li>- Els resultats acadèmics.</li> <li>- El grau de satisfacció d'alumnat i professorat.</li> </ul> - Publicar els resultats sobre les informacions pertinents en la difusió d'informació pública i la rendició de comptes.
<b>Calendari</b>	- 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.

<b>Inputs</b>	<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>
<b>Outputs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memòria d'activitats</li> <li>- Informe econòmic de l'acció formativa</li> <li>- Informe acadèmic de les accions formatives.</li> <li>- Informe amb els graus de satisfacció d'alumnat i professorat</li> </ul>
<b>Indicadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de visites a la pàgina web d'informació sobre les titulacions de l'EUTDH</li> <li>- Nombre de presentacions, sessions informatives i assistència</li> <li>- Percentatge de continguts d'informació sobre titulacions actualitzats en tots els canals de comunicació de l'Escola.</li> <li>- Queixes i suggeriments rebuts.</li> </ul>

### 3.3.3. PEQ3. 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'EUTDH. 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 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.

<b>Objectiu</b>	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.
<b>Propietari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comitè de Direcció</li> </ul>
<b>Participants</b>	<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>- Direcció d'Estudis</li> <li>- Direcció de Recerca</li> <li>- Coordinador de la nova activitat formativa</li> </ul>
<b>Desenvolupament</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anàlisi de la proposta de nova activitat formativa.</li> <li>- Anàlisi dels perfils d'ingrés, de graduació i d'accés als estudis.</li> <li>- Anàlisi de la seva viabilitat social, econòmica i a mig termini.</li> <li>- Un cop acceptada, enviament de la proposta al Claustre.</li> <li>- Un cop acceptada, enviament de la proposta al Consell Acadèmic.</li> <li>- Un cop acceptada, enviament de la proposta al Comitè de Direcció.</li> <li>- Un cop acceptada, enviament a la UAB per a la seva aprovació i tramitació tant al Consell d'Universitat com a l'AQU.</li> <li>- Es passa tot seguit a la seva difusió pública i a la rendició de comptes amb els agents interessats.</li> </ul>
<b>Calendari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunió d'anàlisi de la nova proposta.</li> <li>- Planificar el procés per dissenyar la memòria de la titulació.</li> </ul>

<b>Inputs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informació de l'àrea de coneixement en la que es vol incloure aquesta nova titulació (comprovar complementarietats, interessats, històric)</li> <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).</li> <li>- Marc per a l'elaboració dels plans d'estudi de màster (Acord de la Comissió d'Ordenació, modificat per acord de la Comissió d'Assumptes Acadèmics).</li> </ul>
<b>Outputs</b>	<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>
<b>Indicadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Total de programes creats de bell nou.</li> <li>- Nombre i percentatge de titulacions que s'haurien d'haver creat l'any en curs i no ho han fet.</li> <li>- Nombre i percentatge de propostes presentades dins del calendari establert.</li> <li>- Nombre i percentatge d'informes d'avaluació d'ANECA/AQU favorables rebuts l'any en curs.</li> </ul>

### 3.3.4. PEQ4. 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, 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.

<b>Objectiu</b>	L'objectiu del present procés és establir la manera en la qual l'Escola acredita les seves titulacions perquè els òrgans corresponents els acreditin.
<b>Propietari</b>	- Comitè de Direcció
<b>Participants</b>	<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>- Direcció d'Estudis</li> <li>- Direcció de Recerca</li> <li>- Coordinadors de titulació</li> <li>-CAI</li> <li>-CAE</li> </ul>
<b>Desenvolupament</b>	<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'Afers 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>
<b>Calendari</b>	-A partir de la reunió informativa de coordinació OQD i centre, planificació de tot el procés d'acreditació per l'elaboració de l'autoinforme.

<b>Inputs</b>	<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>- SIQMA del centre</li> <li>- SGIQ del centre</li> </ul>
<b>Outputs</b>	<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>
<b>Indicadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre d'autoinformes d'acreditació presentats</li> </ul>

### 3.4. Processos Operatius

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. POQ1. 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.

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

<b>Objectiu</b>	Aquest és el procés central encarregat d'analitzar la qualitat de les activitats formatives de la nostra institució.
<b>Propietari</b>	- Director
<b>Participants</b>	<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>- Direcció de Recerca</li> <li>- Direcció d'Estudis</li> <li>- Coordinador de la titulació</li> <li>- Gestió Acadèmica</li> </ul>
<b>Desenvolupament</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recollida d'informació necessària.</li> <li>- Anàlisi de tots els informes i documentació (inputs)</li> <li>- Proposta d'accions de millora</li> <li>- Redacció de l'informe anual del seguiment de la titulació</li> <li>- Informe sobre la definició i implantació de les millores</li> <li>- Informe i seguiment de propostes de millora i modificació.</li> <li>- Organitzar un sistema de verificació i de preparació de l'acreditació</li> <li>- Comunicar els canvis pertinents als agents implicats en l'activitat formativa.</li> </ul>
<b>Calendari</b>	Reunions anuals



<b>Inputs</b>	<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 SIGQ de l'Escola (PSQ2)</li> <li>- Taxes d'eficiència, d'abandonament i de rendiment dels estudiants per la millora del programa formatiu.</li> </ul>
<b>Outputs</b>	<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>
<b>Indicadors</b>	<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>- Taxa de graduació del programa formatiu.</li> </ul>

### **3.4.2. POQ2. Sistema per a la modificació i supressió de títols**

#### **Modificació**

Una vegada s'efectua el seguiment, procés POQ1, 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 la Direcció d'Estudis conjuntament amb el Coordinador de la titulació elabora una proposta de modificació que s'envia primer a la Direcció del centre per a 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. Extinció d'una activitat formativa implantada anteriorment a l'entrada en vigor del Reial decret 1393/2007.
2. 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).
3. 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.
4. A proposta del centre al qual està adscrit el programa, per decisió raonada i previ acord de la comissió delegada de la Direcció.
5. 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.

<b>Objectiu</b>	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.
<b>Propietari</b>	- Director
<b>Participants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generalitat de Catalunya</li> <li>- Consell d'Universitats</li> <li>- AQU</li> <li>- UAB</li> <li>- Comitè de Direcció</li> <li>- Consell Acadèmic</li> <li>- Direcció de l'Escola</li> <li>- Direcció d'Estudis</li> <li>- Direcció de Recerca</li> <li>- Coordinador de la titulació</li> </ul>
<b>Desenvolupament</b>	<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>
<b>Calendari</b>	- 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.
<b>Inputs</b>	<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>
<b>Outputs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat</li> <li>- Proposta de modificació i d'extinció de títol que s'ha d'enviar al Consell d'Universitats</li> <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>
<b>Indicadors</b>	<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. POQ3. 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.

La revisió i l'aprovació de les guies docents és responsabilitat de la Direcció d'Estudis amb el suport del Coordinador de la titulació. La publicació de les guies docents es realitza de manera automàtica al portal de l'Escola i al campus virtual, prèvia validació de la guia per part del Coordinador.

Les guies docents es revisen anualment. La Direcció d'Estudis amb el suport del coordinador de la titulació són els responsables 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.

<b>Objectiu</b>	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.
<b>Propietari</b>	- Direcció d'Estudis i Coordinador de titulació
<b>Participants</b>	- Consell Acadèmic - Claustre - Direcció de l'Escola - Direcció d'Estudis - Direcció de Recerca - Coordinador de la titulació - Grup d'experts - Equip administratiu
<b>Desenvolupament</b>	- La Direcció d'Estudis o de Recerca i el Coordinador de la titulació juntament amb els experts en l'àrea es reuneixen per planificar una proposta de guia docent. - El Coordinador de la titulació distribueix competències, objectius, activitats d'aprenentatge, continguts entre les diferents parts que la componen. - La Direcció d'Estudis revisa la proposta per a la seva aprovació. - Una vegada la proposta és ferma, el Coordinador de la titulació fa el traspàs a l'Escola per a la publicació dels programes docents
<b>Inputs</b>	- Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials - Recomanacions per al seguiment dels títols oficials. Document elaborat per la REACU. - Memòria de les titulacions acreditades - Documents de planificació de guies docents propis
<b>Outputs</b>	- Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat - Guies docents de les accions formatives que es desenvolupin
<b>Indicadors</b>	- Nombre i percentatge (respecte al total d'assignatures o mòduls dels estudis) de guies docents fetes públiques anualment.

#### **3.4.4. POQ4. 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 docent (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 matricules d'honor i el concepte de "no presentat".
- S'estableixen els termes generals en els quals s'emmarcarà l'avaluació dels treballs de final de Màster i 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 que és debatuda en la comissió que delega el Consell Acadèmic. El responsable de l'avaluació dels estudiants d'una

determinada acció formativa n'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.

<b>Objectiu</b>	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.
<b>Propietari</b>	- Coordinador de titulació
<b>Participants</b>	- Consell Acadèmic - Claustre - Direcció de l'Escola - Direcció d'Estudis - Direcció de Recerca - Coordinador de la titulació - Equip administratiu
<b>Desenvolupament</b>	- 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.
<b>Calendari</b>	- 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.
<b>Inputs</b>	- 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. - Guies docents (POQ3)
<b>Outputs</b>	- Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat - Actes de qualificació dels estudiants - Indicadors de seguiment de les titulacions
<b>Indicadors</b>	No es generen indicadors quantitius. Tot hi així és cert que com a conseqüència del desenvolupament d'aquest procés es generen una sèrie d'indicadors de rendiment acadèmic. Aquests indicadors no mesuren aquest procés en sí, sinó l'eficiència de la titulació en el procés POQ1.

### 3.4.5. POQ5. 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 es reuneixen el Coordinador de la Titulació i la Direcció de l'Escola i s'avalua l'acció docent d'acord amb:

- Compliment de la programació establerta a la Guia Docent (POQ3) i de les seves funcions com a docent.
- La guia d'Avaluació Docent.
- Les enquestes efectuades a l'alumnat sobre l'acció docent.
- Les valoracions dels mateixos docents sobre el desenvolupament de la seva activitat.

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

<b>Objectiu</b>	L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en la qual l'Escola garanteix la qualitat del personal docent.
<b>Propietari</b>	- Coordinador de titulació
<b>Participants</b>	- Consell Acadèmic - Claustre - Direcció de l'Escola - Direcció d'Estudis - Direcció de Recerca - Coordinador de la titulació - Equip administratiu
<b>Desenvolupament</b>	- Elaboració de les enquestes als agents implicats sobre la pràctica docent. - Analitzar la pràctica docent. - Elaboració d'un informe de seguiment i avaluació on quedi palès quins punts hi ha de millora en la pràctica docent.
<b>Calendari</b>	- Reunions de seguiment del professorat juntament amb la Direcció de l'Escola i el Coordinador de la titulació. - Reunió final on s'analitzen les conclusions de la pràctica professional docent.
<b>Inputs</b>	- Convocatòria anual del procediment de valoració dels mèrits docents del PDI funcionari i contractat de les universitats públiques catalanes per a l'assignació de les retribucions addicionals (publicat en el DOCG) - Reial decret 1312/2007 sobre l'acreditació nacional per a l'accés als cossos docents universitaris - Resolució IEU/2436/2008 per la qual es dona publicitat a les instruccions per a l'acreditació dels manuals d'avaluació docent de les universitats públiques catalanes. DOGC.
<b>Outputs</b>	- Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat - Informe de les enquestes on l'alumnat avalua l'acció docent dels professors. - Informe de les valoracions dels professors sobre el desenvolupament de la seva activitat. - Informe de seguiment i avaluació del professorat
<b>Indicadors</b>	- Nombre de professors amb títol de doctor i acreditació AQU/ANECA - Percentatge de professors avaluats positivament

### 3.4.6. POQ6. Recollida de les incidències, reclamacions i suggeriments

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

Els mitjans que disposen per a tal comunicació són:

- Suport administratiu dels programes.
- Des del 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 es registra per a ser avaluat quan s'executi el procés de seguiment i millora de la titulació.

<b>Objectiu</b>	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.
<b>Propietari</b>	- Coordinador de titulació
<b>Participants</b>	- Comitè de Direcció - Consell Acadèmic - Direcció de l'Escola - Direcció d'Estudis - Direcció de Recerca - Coordinador de la titulació - Equip administratiu

<b>Desenvolupament</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir i mantenir tots els serveis habilitats per tal de poder gestionar 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>- Oferir una solució per a tots els casos.</li> <li>- En els casos que no es pot atendre 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>
<b>Inputs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pla director</li> <li>- Directrius del programa AUDIT</li> </ul>
<b>Outputs</b>	<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>
<b>Indicadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de reclamacions, incidències i suggeriments rebudes.</li> <li>- Temps mitjà de resposta a l'usuari.</li> <li>- Temps mitjà de resolució.</li> <li>- Taxa d'eficàcia en la resolució.</li> </ul>

### 3.4.7. POQ7. Anàlisi de 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. Dins l'Escola es treballa per donar cabuda a les opinions d'aquest sector, fent que siguin uns "inputs" molt valuosos de cara a la millora de les 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.

<b>Objectiu</b>	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.
<b>Propietari</b>	- Direcció d'Estudis o Recerca i Coordinador de titulació
<b>Participants</b>	<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>- Direcció d'Estudis</li> <li>- Direcció de Recerca</li> <li>- Coordinador de la titulació</li> <li>- Equip administratiu</li> </ul>
<b>Desenvolupament</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el procés de disseny de l'activitat formativa els agents implicats es reuneixen per crear / redefinir / modificar el qüestionari de satisfacció.</li> <li>- Analitzar i redefinir els qüestionaris de satisfacció realitzats als alumnes en tots aquells mòduls on participin.</li> <li>- Analitzar les respostes de l'alumnat i extraure'n informació que ens ajudi a la millora contínua dels estudis.</li> <li>- Realitzar un històric i veure l'evolució de l'activitat formativa a través dels índexs de satisfacció</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 la valoració de l'alumnat alhora de valorar futures edicions de la mateixa activitat formativa.</li> </ul>
<b>Inputs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pla director</li> <li>- Informació dels qüestionaris</li> </ul>
<b>Outputs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actes de les reunions tant per definir els qüestionaris com per analitzar-ne els seus resultats.</li> <li>- Informe sobre el grau de satisfacció dels alumnes</li> </ul>
<b>Indicadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentatge de resposta dels alumnes a les enquestes de satisfacció per curs.</li> <li>- Nombre total de valors positius</li> <li>- Nombre total de possibles millores identificades pels alumnes.</li> </ul>

### 3.4.8. POQ8. 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. Fins ara aquesta valoració s'havia dut a terme de manera qualitativa i sense una sistematització.

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.

<b>Objectiu</b>	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.
<b>Propietari</b>	- Direcció d'Estudis o de Recerca i Coordinador de titulació
<b>Participants</b>	- Comitè de Direcció - Consell Acadèmic - Claustre - Direcció de l'Escola - Direcció d'Estudis - Direcció de Recerca - Coordinador de la titulació - Equip administratiu
<b>Desenvolupament</b>	- En el procés de disseny de l'activitat formativa els agents implicats es reuneixen per crear / redefinir / modificar el qüestionari de satisfacció destinat al professorat. - Creació, 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 de nou els agents implicats 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.
<b>Inputs</b>	- Informació dels qüestionaris
<b>Outputs</b>	- Informe sobre el grau de satisfacció del professorat
<b>Indicadors</b>	- Percentatge de resposta dels professors a les enquestes de satisfacció per curs. - Nombre total de valors positius. - Nombre total de possibles millores identificades per activitat als professors.

### 3.4.9. POQ9. Anàlisi de la inserció professional

Amb aquest procés l'Escola es proposa disposar d'indicadors externs que contribueixin al procés *POQ1 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions* i *PEQ3 Creació de noves titulacions*.

<b>Objectiu</b>	L'objectiu d'aquest procés és disposar de dades sistemàtiques sobre la inserció professional assolida pels titulats un cop finalitzats els estudis i que poden tenir incidència en la millora de les titulacions i en la configuració de l'oferta formativa.
<b>Propietari</b>	- Direcció d'Estudis o Recerca i Coordinador de titulació
<b>Participants</b>	- Consell Acadèmic - Claustre - Direcció de l'Escola - Direcció d'Estudis - Direcció de Recerca - Coordinador de la titulació

<b>Desenvolupament</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Els agents implicats es reuneixen per crear / redefinir / modificar el qüestionari d'enquesta.</li> <li>- Analitzar i redefinir els qüestionaris dels titulats.</li> <li>- Analitzar les respostes dels titulats i extraure'n informació que ens ajudi a la millora contínua dels estudis.</li> <li>- Realitzar un històric i veure l'evolució de la inserció professional.</li> <li>- Traspasar aquesta informació al Claustre, al Consell Acadèmic i al Comitè de Direcció per tal d'obtenir informació que permeti valorar futures edicions de la mateixa activitat formativa i/o la creació de noves.</li> </ul>
<b>Calendari</b>	Estudi anual
<b>Inputs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pla director</li> <li>- Informació dels qüestionaris</li> </ul>
<b>Outputs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe anual d'inserció professional</li> </ul>
<b>Indicadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentatge i temps d'inserció professional</li> <li>- Sectors d'activitat on s'han incorporat els titulats</li> <li>- Categories professionals i retribucions</li> <li>- Perfils professionals ocupats</li> </ul>

### 3.5. Processos de suport

#### 3.5.1. PSQ1. Organització acadèmica

El Comitè de Direcció és l'òrgan responsable de l'aprovació, a proposta de la Direcció d'Estudis i del Coordinador de titulació de l'Escola, de les normatives acadèmiques que afecten a:

- Normativa de matrícula de la UAB.
- Beques i ajuts de col·laboració per part de l'EUTDH
- 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 la majoria dels processos de gestió acadèmica es regeixen 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 reconeixement i transferència de crèdits (períodes de sol·licitud i dates de resolució) i sol·licitar canvis del règim de permanència.

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

La Coordinació de la titulació aprova els horaris en els quals s'impartiran les activitats docents vinculades als estudis. La Secretaria Acadèmica del centre assigna, d'acord amb el coordinador de la titulació, les aules i altres espais afins en els quals es desenvoluparan les activitats docents.

L'elaboració, l'aprovació, la difusió i el seguiment de les guies docents s'estableixen en el Procés POQ3. Els estudiants poden consultar la programació acadèmica del curs al web 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 amb aquesta finalitat.

<b>Objectiu</b>	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.
<b>Propietari</b>	- Coordinador de titulació



<b>Participants</b>	<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>- Direcció d'Estudis</li> <li>- Direcció de Recerca</li> <li>- Coordinador de la titulació.</li> <li>- Equip tècnic i administratiu de l'Escola.</li> </ul>
<b>Desenvolupament</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es desenvolupa un seguit d'accions en les que s'actualitza la normativa acadèmica que s'aplica a l'Escola.</li> <li>- Es defineix un calendari administratiu a partir del qual l'alumnat i el professorat poden interactuar amb l'Escola.</li> <li>- Es planifiquen horaris i assignació d'espais per a la realització de cada activitat formativa.</li> <li>- Es publicita tota la informació acadèmica i administrativa referent a les activitats formatives en els canals de comunicació pertinents.</li> </ul>
<b>Inputs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memòria de les titulacions acreditades.</li> <li>- Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.</li> <li>- Normativa de matrícula.</li> <li>- Convocatòries de beques i ajuts als estudis universitaris.</li> <li>- Normativa sobre custòdia i revisió de proves.</li> <li>- Normativa sobre reconeixement i transferència de crèdits.</li> <li>- Normativa de permanència.</li> </ul>
<b>Outputs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat.</li> <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>
<b>Indicadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivell de satisfacció mitjà dels estudiants expressat en l'enquesta sobre matrícula i serveis del centre</li> </ul>

### 3.5.2. PSQ2. 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 alhora d'emmagatzemar i tractar informació.

Tot seguit mostrem algunes de les responsabilitats que tenen a veure amb aquest procés:

- Recopilar la informació que formarà part del sistema d'informació i de documentació i és 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 Intern de Garantia de la Qualitat, seran accessibles als diferents agents vinculats al sistema 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 del web, de la informació gràfica i en paper que es publicita per a cada activitat formativa o institucional.

<b>Objectiu</b>	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 SIGQ de l'Escola. Dotar de dades i informació a la resta de processos, en especial al de l'anàlisi i seguiment de les titulacions (POQ1) i el de l'anàlisi i seguiment del propi SIGQ (PEQ1).
<b>Propietari</b>	- Director

<b>Participants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comitè de Direcció</li> <li>- Consell Acadèmic</li> <li>- Claustre</li> <li>- Direcció d'Estudis</li> <li>- Direcció de Recerca</li> <li>- Direcció Relacions Internacionals</li> <li>- Coordinador de la titulació</li> <li>- Equip administratiu</li> </ul>
<b>Desenvolupament</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es defineix i s'actualitza l'actual 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>
<b>Inputs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ) de l'Escola amb la descripció dels seus processos.</li> <li>- Directrius del programa AUDIT</li> </ul>
<b>Outputs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de versions del Manual del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ) de l'Escola.</li> <li>- Informe sobre la gestió documental del SIGQ.</li> </ul>
<b>Indicadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidències recollides en el SIQMA del centre</li> <li>- Memòries i informes presentats fora dels terminis establerts.</li> <li>- Memòries i informes que no s'han presentat.</li> </ul>

#### 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 de l'EUTDH i del SIGQ. El seu objectiu, en el marc del SIGQ, és disposar d'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 SIGQ 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 en deriven. S'ha de conèixer també els circuits administratius d'aquests processos i documents tractats. El *PSQ2. Gestió documental* és el procés encarregat de descriure com funciona el Gestor de Documentació, que en aquest cas s'integra dins el Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient (SIQMA) de l'EUTDH, certificat segons ISO 9001 i 14001.

S'adjunta quadre amb la relació entre els processos de docència utilitzats per l'acreditació i la relació amb els procediments del Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient (SIQMA) de l'EUTDH ([enllaç](#)):

Procés	Denominació	Procediments SIQMA EUTDH associats
PEQ1	Definició, desplegament i seguiment de la política de qualitat	PG 42-1, PG 42-2, PG 42-3, PG 43-3, PG 43-1, PG 56, PG 70, PG 82-2, PG 83, PG 85 i Manual SIQMA
PEQ2	Establiment de mecanismes per assegurar la informació i la rendició de comptes	PG 72-3, PG 72-4, PG 72-2
PEQ3	Creació de noves titulacions	PG 73, PG 62-2, PG 62-3, PG 72-1
PEQ4	Acreditació de titulacions	PG 56, PG-70, PG 62-2, PG 62-3, PG 72-4, PG 72-1, PG 72-2, PG 72-3, PG 72-5, PG 75-1, PG 75-2, PG 75-3, PG 75-4
POQ1	Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	PG72-1, PG 72-2, PG 72-4, PG 75-1, PG 75-2, PG 75-3, PG 75-4, PG 75-5, PG 75-9, PG 75-11, PG 75-12
POQ2	Sistema per a la modificació i supressió de títols	PG 75-4, PG 72-1, PG 72-2 i PG 73
POQ3	Programació docent de les assignatures.	PG72-1, PG 72-2, PG 75-1, PG 75-2, PG 75-3, PG 75-4, PG 75-5, PG 75-9, PG 75-11, PG 75-12
POQ4	Avaluació de l'estudiant	PG 75-12
POQ5	Avaluació del professorat	PG 82-1

Procés	Denominació	Procediments SIQMA EUTDH associats
POQ6	Recollida de les incidències, reclamacions i suggeriments	PG 82-2, PG 83 i PG 85
POQ7	Anàlisi de satisfacció dels estudiants	PG 82-1
POQ8	Anàlisi de satisfacció del professorat	PG 82-1
POQ9	Anàlisi d'inserció professional	PG 82-1
PSQ1	Organització acadèmica i d'instal·lacions	PG 72-5, PG 63-2, PG 72-2 i PG 72-3

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 Intern de Garantia de la Qualitat de l'Escola.

### ***Emmagatzemament d'informació***

A més de la gestió acadèmica a través del sistema SIGMA de la UAB, l'EUTDH 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 SIGQ 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 del Grau i dels Màsters, 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 UAB.
- Llistes de distribució.
- 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 al grau de satisfacció, als suggeriments, queixes o incidències que hagin expressat.

### ***Satisfacció dels agents***

Per a cada edició i curs del Grau i Màsters es porten a terme enquestes de valoració entre els agents implicats en relació al procés d'informació i matriculació, valoració dels mòduls de la titulació i dels docents, de realització de pràctiques, d'inserció professional un cop finalitzats els estudis i de valoració de la titulació. Aquesta informació queda continguda dins els repositoris documentals de l'Escola.

### ***Gestió de les incidències, les reclamacions i les suggerències.***

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 s'analitzen 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 en deriven, estan explicitats en:

- Un document de seguretat.
- Un registre de les bases de dades a l'Agència Catalana de Protecció de Dades.

### ***Informació acadèmica***

Al final de cada exercici acadèmic es realitza una Memòria, si s'escau, on s'exposa tota l'activitat que realitza l'Escola. 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. En ell s'analitza quines són les àrees de l'Escola més rendibles igual com aquelles persones amb les que s'hi realitza més activitats.

### ***Informe de seguiment SIGQ***

A través dels informes generats en les reunions sobre el Sistema Intern de Garantia 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 SIGQ.

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

Al finalitzar cada curs de les diferents titulacions es porten a terme avaluacions a partir de les fonts d'informació utilitzades per tal de valorar 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.
- 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 de les 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 les diferents titulacions del centre es reuneix al finalitzar la Direcció de l'Escola, la Direcció d'Estudis i la Direcció de Recerca 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 *PEQ2 Establiment de mecanismes per assegurar la informació i la rendició de comptes*, es formalitza el procés en matèria d'informació pública i rendició de comptes amb més detall.

Procés	Indicador
PEQ1	No es generen indicadors quantitatius d'aquest procés. En el punt 3.2.1. Directrius AUDIT d'aquest SIGQ, se sotmeten a revisions anuals els indicadors generals per tal d'actualitzar-ne cada directriu, si cal. Hi consten les anàlisis dels indicadors de tots els processos del SIGQ, del seguiment i la millora del SIGQ que hagin formulat els agents implicats en aquest procés, a més del marc normatiu i del seguiment del sistema universitari impulsat pel propi centre.
PEQ2	Nombre de visites a la pàgina web d'informació sobre les titulacions de l'Escola
	Percentatge de continguts d'informació sobre titulacions actualitzats en tots els canals de comunicació de l'Escola.
	Nombre de continguts sobre titulacions actualitzats fora del calendari previst.
	Queixes i suggeriments rebuts.
PEQ3	Total de nous programes creats
	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.
PEQ4	Nombre d'autoinformes d'acreditació presentats amb els models i la informació pertinent
POQ1	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.
	Taxa de graduació del programa formatiu
POQ2	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.
POQ3	Nombre i percentatge (respecte al total d'assignatures o mòduls dels estudis) de guies docents fetes públiques anualment.
POQ4	No es generen indicadors quantitatius. Tot hi 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 POQ1.
POQ5	Nombre de professors amb títol de doctor i acreditació AQU/ANECA
	Nombre de professors que han fet formació de formadors
	Percentatge de professors avaluats positivament
POQ6	Nombre de reclamacions, incidències i suggeriments rebudes
	Temps mitjà de resposta a l'usuari
	Temps mitjà de resolució
	Taxa d'eficàcia en la resolució
POQ7	Percentatge de resposta dels alumnes a les enquestes de satisfacció per curs.
	Nombre total de valors positius
	Nombre total de possibles millores identificades per activitat als alumnes.
POQ8	Percentatge de resposta dels professors i PAS a les enquestes de satisfacció per curs

Procés	Indicador
	Nombre total de valors positius
	Nombre total de possibles millores identificades per activitat als professors.
POQ9	Percentatge i temps d'inserció professional
	Sectors d'activitat on s'han incorporat els titulats
	Catègories professionals i retribucions
	Perfils professionals ocupats
PSQ1	Nivell de satisfacció mitjà dels estudiants expressat en l'enquesta sobre matrícula i serveis del centre
PSQ2	Incidències recollides en el SIQMA del centre
	Memòries i informes presentats fora dels terminis establerts
	Memòries i informes que no s'han presentat

## Resum ajustos de les darreres revisió realitzades a nivell de centre

El centre ha realitzat la revisió del SGIQ i ajustat en els processos necessaris (aprovat Comitè Direcció 18/7/2017) i es preveu realitzar la següent revisió del seu SGIQ al final del curs 2017-18, de forma conjunta a la revisió del Sistema Integrat de Qualitat i Medi ambient (SIQMA) del centre, sempre que la temporalització ho facin possible. Les actualitzacions necessàries han generat modificacions a:

- Ajustament en les titulacions impartides al centre a les dades actuals
- Ajust titularitat de l'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera
- Incorporació dades i nous models al procés PEQ4 Acreditació de titulacions
- Actualització del procés POQ8 Anàlisi de satisfacció del professorat i PAS

Tal com recull en el propi SGIQ, totes les modificacions de processos han estat aprovades pel Comitè de Direcció del centre (Aprovació Reunió CD 18 de juliol de 2017).

Les noves versions actualitzades dels processos es poden trobar a l'espai de qualitat docent del web del centre.