

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ) DE L'EUM



Aquest document integra els processos interns de garantia de qualitat de l'EUM per a la implementació i execució de la forma de procedir de tots els agents interns involucrats, amb l'objectiu de donar el millor servei a l'estudiant i avançar cap a l'excel·lència universitària.

Barcelona 2024

ÍNDEX

1- Introducció	4
2- Estructura del Manual de Processos de l'EUM	5
3- Mapa de Processos de l'EUM	7
4- Fitxes dels Processos Interns de l'EUM	9
P0101UdG Gestió de la millora continua	10
P0102UdG Revisió del SGQ	11
EUM 1.1 Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	12
EUM 1.2 Revisió i millora del SGIQ	18
EUM 1.3 Anàlisis de dades i millora continua	24
P0201UdG Disseny i verificacions de titulacions	29
P0202UdG Seguiment i millora de titulacions	32
P0203UdG Modificacions de titulacions	33
P0204UdG Acreditació de titulacions	35
P0205UdG Extinció de titulacions	37
P0901UdG Enquestes de docència	38
P0902UdG Enquestes de satisfacció graduats	40
EUM 3.1 Promoció i orientació d'estudiants	42
EUM 3.2 Admissió i matriculació d'estudiants	49
EUM 3.3 Pràctiques nacionals i internacionals	58
EUM 3.4 Gestió de la mobilitat dels estudiants	74
EUM 3.5 Atenció i tutorització de l'estudiant	83
EUM 3.6 Gestió de l'orientació professional	89
EUM 3.7 Planificació i impartició de la docència	96
EUM 3.8 Gestionar el Treball Final de Grau	104
EUM 3.9 Avaluació de les assignatures	114
EUM 4.1 Captar i seleccionar el personal docent i investigador	120
EUM 4.2 Captar i seleccionar el personal d'administració i serveis	127
EUM 4.3 Gestionar nova incorporació dels professors	134
EUM 4.4 Gestió de la formació PDI/ PAS	141
EUM 4.5 Avaluació de l'activitat docent del PDI	150
EUM 4.6 Avaluació de la satisfacció del PDI/ PAS	156
EUM 5.1 Planificació i realització del manteniment	161
EUM 5.2 Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	167
EUM 6.1 Definir la informació pública de les titulacions	174
5- Revisió i millora dels processos de l'EUM	181
6- Annexos	182

1. INTRODUCCIÓ

L'EUM, com a centre adscrit a la Universitat de Girona, acull els processos transversals (denominats amb l'abreviatura P0-UdG), així com els propis processos EUM (denominat amb l'abreviatura EUM). Aquests processos s'inclouen en les 6 dimensions considerades a les Directrius AQU per a la Certificació de Sistemes de Garantia Interna de Qualitat.

El manual de processos és una eina important per desplegar l'estratègia universitària i la missió i visió institucional de manera coherent, donant veu als grups d'interès implicats.

El manual de processos EUM té els següents tipus de processos:

- A) Procés estratègic** - Pretenen obtenir els objectius estratègics de l'EUM per a cada àmbit d'actuació
- B) Processos clau:** relacionats amb el desplegament de polítiques pròpies d'EUM, orientades a la prestació de serveis
- C) Processos de suport:** no relacionats amb el desplegament de polítiques pròpies de l'EUM, sinó necessaris per al desenvolupament de les seves pròpies activitats.

2. ESTRUCTURA DEL MANUAL DEL SGIQ DE L'EUM

Els processos de l'EUM es distribueixen en les dimensions establertes per als criteris de l'Espai Europeu d'Educació Superior (ESG) per l'assegurament de la qualitat universitària.

DIMENSIÓ 1- POLÍTICA DE QUALITAT I EFICÀCIA DEL SGIQ

P0101UdG Gestió de la millora continua

P0102UdG Revisió del SGQ

EUM 1.1 Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat

EUM 1.2 Revisió i millora del SGIQ

EUM 1.3 Anàlisi de dades i millora continua

DIMENSIÓ 2 – DISSENY, APROVACIÓ I SEGUIMENT DELS PROGRAMES FORMATIUS

P0201UdG Disseny i verificacions de titulacions

P0202UdG Seguiment i millora de titulacions

P0203UdG Modificacions de titulacions

P0204UdG Acreditació de titulacions

P0205UdG Extinció de titulacions

DIMENSIÓ 3 – ENSENYAMENT, APRENTATGE I SUPORT A L'ESTUDIANT

P0901UdG Enquestes de docència

P0902UdG Enquestes de satisfacció graduats

EUM 3.1 Promoció i orientació d'estudiants

EUM 3.2 Admissió i matriculació d'estudiants

EUM 3.3 Pràctiques nacionals i internacionals

EUM 3.4 Gestió de la mobilitat dels estudiants

EUM 3.5 Atenció i tutorització de l'estudiant

EUM 3.6 Gestió de l'orientació professional

EUM 3.7 Planificació i impartició de la docència

EUM 3.8 Gestionar el Treball Final de Curs

EUM 3.9 Avaluació de les assignatures

DIMENSIÓ 4 – PROFESSORAT

- EUM 4.1 Captar i seleccionar el Personal Docent Investigador
- EUM 4.2 Captar i seleccionar el Personal d'Administració i Serveis
- EUM 4.3 Gestionar la nova incorporació dels professors
- EUM 4.4 Gestió de la formació PDI/ PAS
- EUM 4.5 Avaluació de l'activitat docent del PDI
- EUM 4.6 Avaluació de la satisfacció del PDI/ PAS

DIMENSIÓ 5 – RECURSOS I SERVEIS D'APRENTATGE

- EUM 5.1 Planificació i realització del manteniment
- EUM 5.2 Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions

DIMENSIÓ 6 – INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES

- EUM 6.1 Definir la informació pública de les titulacions

3. MAPA DE PROCESSOS PROPIS I TRANSVERSALS

El diagrama visual del mapa de processos és l'esquema gràfic dels procediments propis de l'EUM, i d'aquells de la Universitat de Girona que impacten l'EUM, així com les interrelacions entre ells.

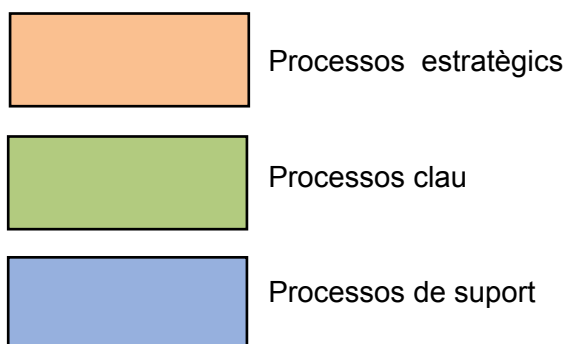
La transversalitat d'un procés es determina per les directrius destinades a assolir els objectius establerts per la Universitat de Girona i la seva titularitat. L'Escola Universitària Mediterrània assolirà i implementarà aquestes directrius, de manera que la seva execució sigui homogènia amb la UdG.

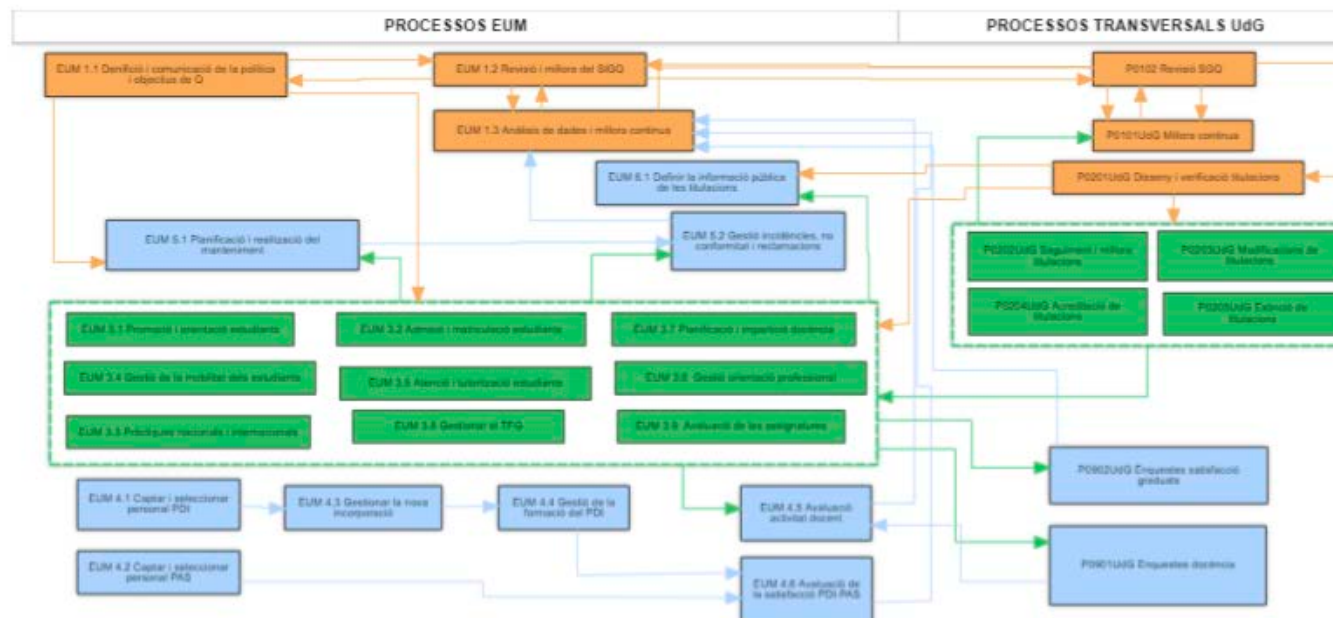
A l'organigrama es poden distingir tres tipus de processos:

Processos estratègics: Amb el color taronja es representen les polítiques, normes i directrius per orientar el funcionament dels altres processos. Aquests venen determinats per l'anàlisi de les necessitats de tots els grups d'interès.

Processos clau: Amb el color verd es representen els processos operatius que impacten directament en els usuaris. Són els processos clau de la docència lligats a la formació acadèmica i al flux de serveis i informació.

Processos de suport: Amb el color blau es representen els que proveeixen l'organització de tots els recursos materials i immaterials necessaris per bastir l'oferiment d'un servei als usuaris.

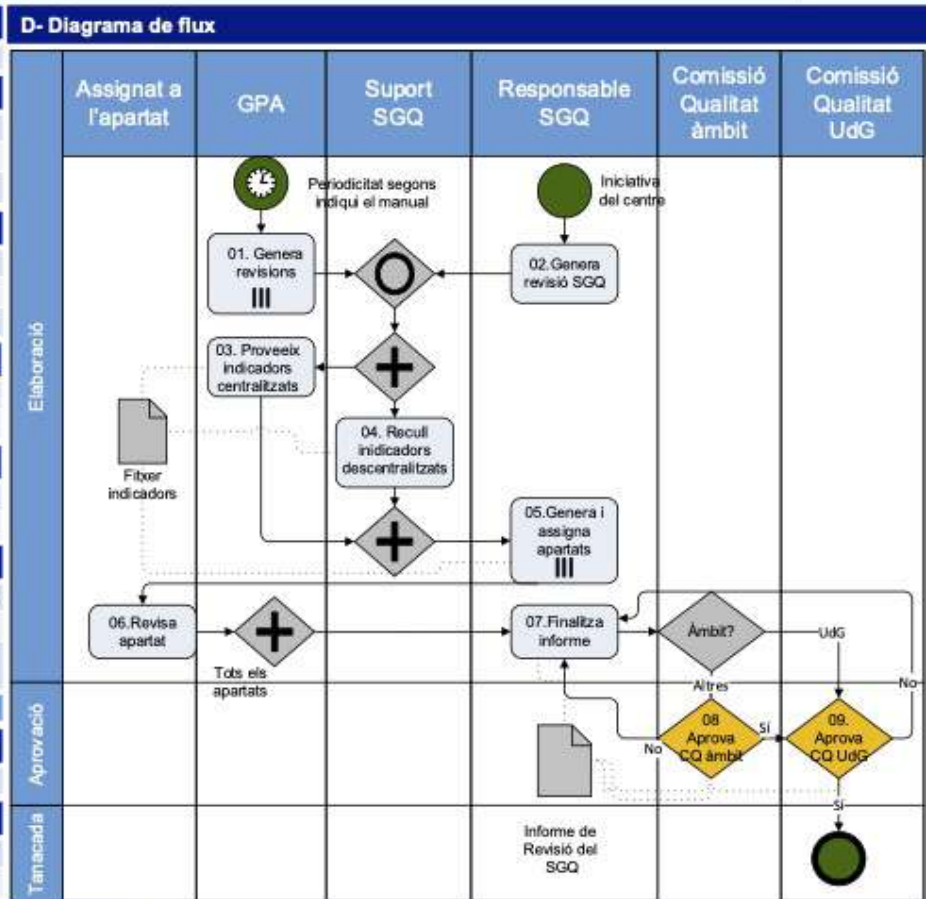




Processos estratègics	Representats en el mapa en color taronja, analitzen les necessitats i el condicionats de tots el grups d'interès. Estableixen polítiques, normes i directius per al funcionament de la resta de processos.
Processos clau	Representats en el mapa en color verd, són els processos operatius que impacte directament en els usuaris. Són els processos clau de la docència i estan lligats a la formació acadèmica i al flux de serveis i informació.
Processos de suport	Representats en el mapa en color blau, proveeixen l'organització de tots els recursos materials i immaterials necessaris per generar l'ofertament d'un servei als usuaris.

4. FITXES DELS PROCESSOS INTERNS DE L'EUM

A- Abast		
El del Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ) revisat		
B- Objectius		
01. Fer seguiment de l'estat de desenvolupament dels plans institucionals		
02. Revisar la definició i operació dels processos que formen el SGQ		
03. Detectar oportunitats de millora del SGQ en base al seu anàlisi		
D1 – Fases del procés		
Elaboració	Es defineixen les parts de l'informe i es genera l'informe definitiu	
Aprovació	Aprovació de l'informe de revisió per la CQC i la CQ de la UdG	
Tancada	Tancament del procés.	
F- Entrades		
01. Informació dels objectius vinculats a plans i a processos al pla de millora		
02. Registres dels processos del SGQ		
G- Sortides		
01. Nous objectius i accions de millora		
02. Informe de revisió del SGQ		
H- Indicadors		
	Tipus	Valor objectiu / líndar
01. Mesos des del darrer informe	N	- / 24
02. Processos amb objectius de millora fruit de la darrera revisió	N	- / -
Tipus: N – numèric % -percentatge		
I- Documents i referències		
J- Aprovacions d'aquesta versió del procés		
		Data
Comissió de qualitat de la UdG - sessió 5-2024		10-06-2024



C- Rols	
Assignat a l'apartat	Persona o persones a qui s'assigna la revisió del procés, pla o política (apartats de l'informe)
Responsable SGQ	El responsable del SGQ
GPA	Gabinet de Planificació i Avaluació
Support SGQ	Support del SGQ
Comissió Qualitat àmbit	La comissió de qualitat pròpia de l'àmbit del SGQ
Comissió Qualitat UdG	La comissió de qualitat de la Universitat de Girona
Propietari o Responsable del procés	El propietari o responsable de cadascun dels processos del SGQ, segons es determini al començar la revisió.
Propietari SGQ	El propietari del SGQ

E- Activitats i responsabilitats									
	Assignat a l'apartat	Propietari o Responsable procés	GPA	Support SGQ	Responsable SGQ	Propietari SGQ	Comissió Qualitat àmbit	Comissió Qualitat UdG	Descripció
01. Genera revisions	-	-	A/R	I	I	-	-	-	El Gabinet de Planificació i Avaluació genera la revisió del SGQ.
02. Genera revisió SGQ	-	-	I	I	A/R	-	-	-	El responsable del SGQ pot generar la revisió del SGQ del centre.
03. Proveeix indicadors centralitzats	-	C+	A/R	I	I	-	-	-	El Gabinet de Planificació i Avaluació recull els indicadors dels processos transversals centralitzadament i els proveeix als centres.
04. Recull indicadors descentralitzats	-	C+	-	R	A	-	-	-	El suport del SGQ recull els indicadors dels processos propis dels centres i, si escau, dels transversals.
05. Genera i assigna apartats	I	-	-	I	A/R	-	-	-	El responsable del procés de revisió genera els apartats necessaris de l'informe i els assigna als responsables dels plans corresponents i als propietaris i/o responsables de cada procés.
06. Revisa apartat	A/R	-	-	I	S/I	-	-	-	El responsable de cadascun dels apartats revisa el pla, política o procés segons correspongui. En el cas del pla cal fer una valoració general del pla, de l'estat d'execució del pla, de l'acompliment dels seus objectius i de les seves valoracions. Si alguna valoració d'objectiu no està prou actualitzada, el responsable del pla s'encarregarà de fer-la o d'impulsar que el responsable de l'objectiu la faci. En el cas dels processos, el responsable analitza i registra l'anàlisi del seu procés considerant el disseny del procés, les millores introduïdes en aquest i, especialment, els valors dels indicadors. Si escau, registra nous objectius de millora o noves accions a objectius existents i ho recull i valora també a l'apartat.
07. Finalitza Informe	I	I	-	I	A/R	C	-	-	Es redacten els apartats generals de l'informe, es revisa, s'aproven els objectius de millora adients i es finalitza, generant el document. S'informen els responsables dels processos, incloent els responsables dels processos llegats. Es consulta al propietari de SGQ per assegurar-ne que està d'acord.
08. Aprova CQ Àmbit	-	-	I	I	I	I	A/R	-	La comissió de qualitat de l'àmbit del SGQ, quan aquest no és SGQ UdG, ha d'aprovar l'informe o retomar-lo per que sigui revisat.
09. Aprova CQ UdG	-	-	I	I	I	I	-	A/R	La comissió de qualitat de la Universitat de Girona ha d'aprovar l'informe o retomar-lo per que sigui revisat.

Legenda: R- Responsable executió A- "Accountable"/Responsabilitat S- Suport C- Consultat I-Informat / + opcional

1. Objectiu i abast

Establir, impulsar, avaluar i revisar la política i els objectius de qualitat

2. Entrades i Sortides

Entrades

Necessitats del mercat
Resultats d'objectius
Accions de millora
Aportacions del personal
Necessitats i expectatives de Direcció
Objectius de període anterior

Sortides

Política i objectius de qualitat actualitzats

3. Tipus de procés

Estratègic

4. Propietari / Responsable de gestió

Direcció Acadèmica

Procés/subprocés/activitat

EUM 1.1 : Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat

Responsabilitat

Propietari

Direcció General

Procés/subprocés/activitat

EUM 1.1 : Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat

Responsabilitat

Propietari

Responsable de Qualitat

Procés/subprocés/activitat

EUM 1.1 : Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat

Responsabilitat

Responsable de gestió

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

La Comissió de Qualitat defineix la política i els objectius de qualitat, a partir de:

- Necessitats del mercat (observacions, competència, publicacions.)
- Resultats d'objectius anteriors.
- Accions de millora.
- Aportacions del personal.
- Necessitats i expectatives de direcció.
- Requisits de la Norma per la política i els objectius.

Una vegada definida la política i els objectius de qualitat, són aprovats per la CQEUM. A continuació la Responsable de Qualitat s'encarregarà de comunicar-la a tots els grups d'interès.

És responsabilitat de tota la comunitat EUM implantar i mantenir la política de qualitat, i ajudar a aconseguir tots els objectius de qualitat.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PDI	Forma part de la Comissió de Qualitat de l'EUM i, per tant, pot aportar opinions i millores.
PAS	Forma part de la Comissió de Qualitat de l'EUM i, per tant, pot aportar opinions i millores.
UdG	Forma part de la Comissió de Qualitat de l'EUM i, per tant, pot aportar opinions i millores.
Estudiants	Forma part de la Comissió de Qualitat de l'EUM i, per tant, pot aportar opinions i millores.
Direcció General	Forma part de la Comissió de Qualitat de l'EUM i, per tant, pot aportar opinions i millores.
Responsable Qualitat	Forma part de la Comissió de Qualitat de l'EUM i, per tant, pot aportar opinions i millores.

5.3 Calendari del procés

- Anualment

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL.
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now.
- Web: Publicació dels documents de la Política de Qualitat i els Objectius de Qualitat.

5.5 Segment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Responsable de la Unitat de Qualitat, juntament amb els responsables dels diferents processos. És la RUQ la responsable d'elaborar l'Informe de Revisió de SGIQ que ha d'aprovar la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en els processos.
- La vigència dels objectius que els processos persegueixen.
- La participació dels grups d'interès.
- Els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït i que han estat gestionades a partir del procés EUM 5.2 "Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions"

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de Millora del SIGQ
- Possibles nous continguts dins del Manual del SGIQ
- Possibles canvis en el Manual de processos
- Possibles canvis en el catàleg d'indicadors.

5.6 Normativa

• Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials (Modificat pel RD 861/2010).

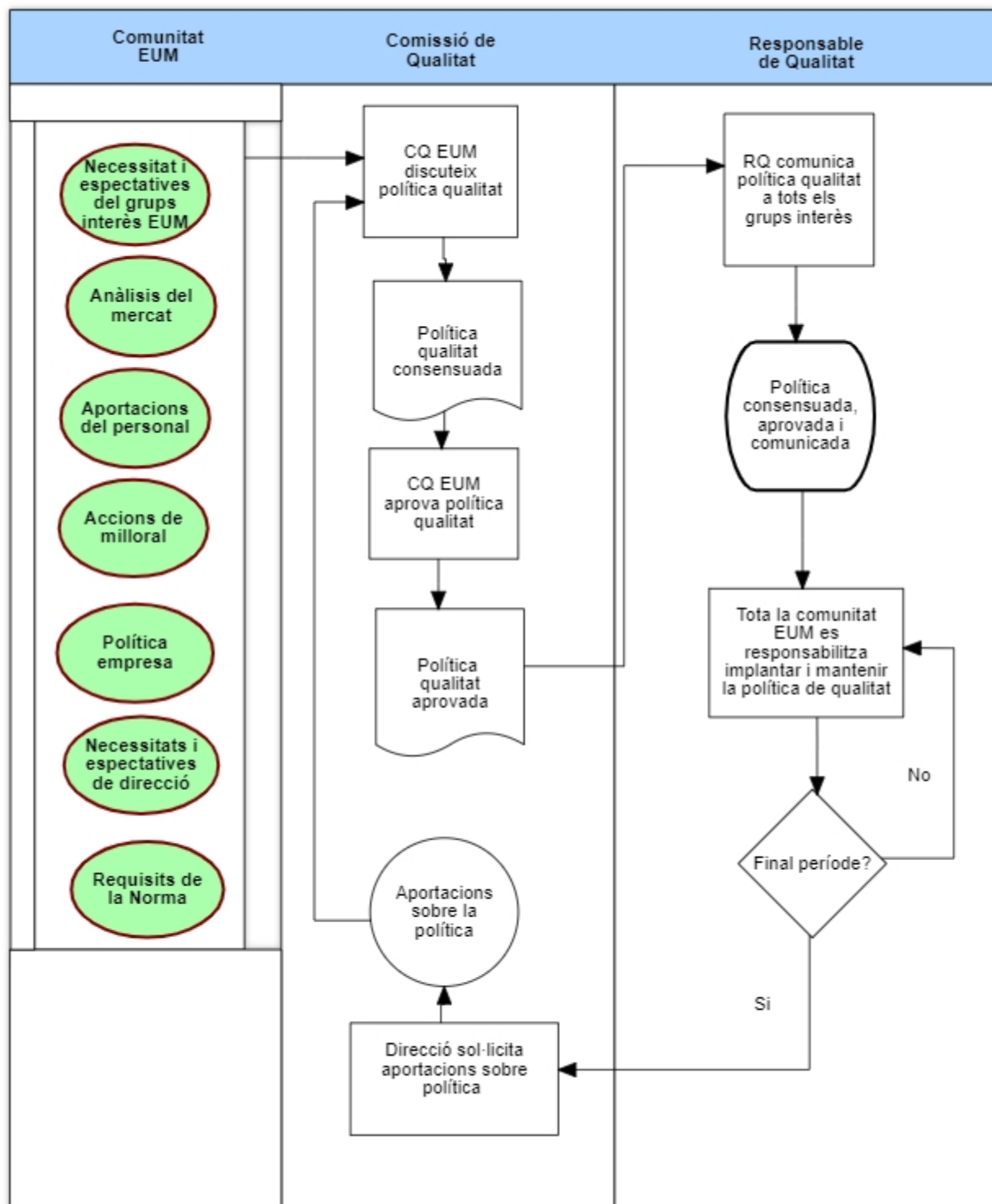
6. Indicadors

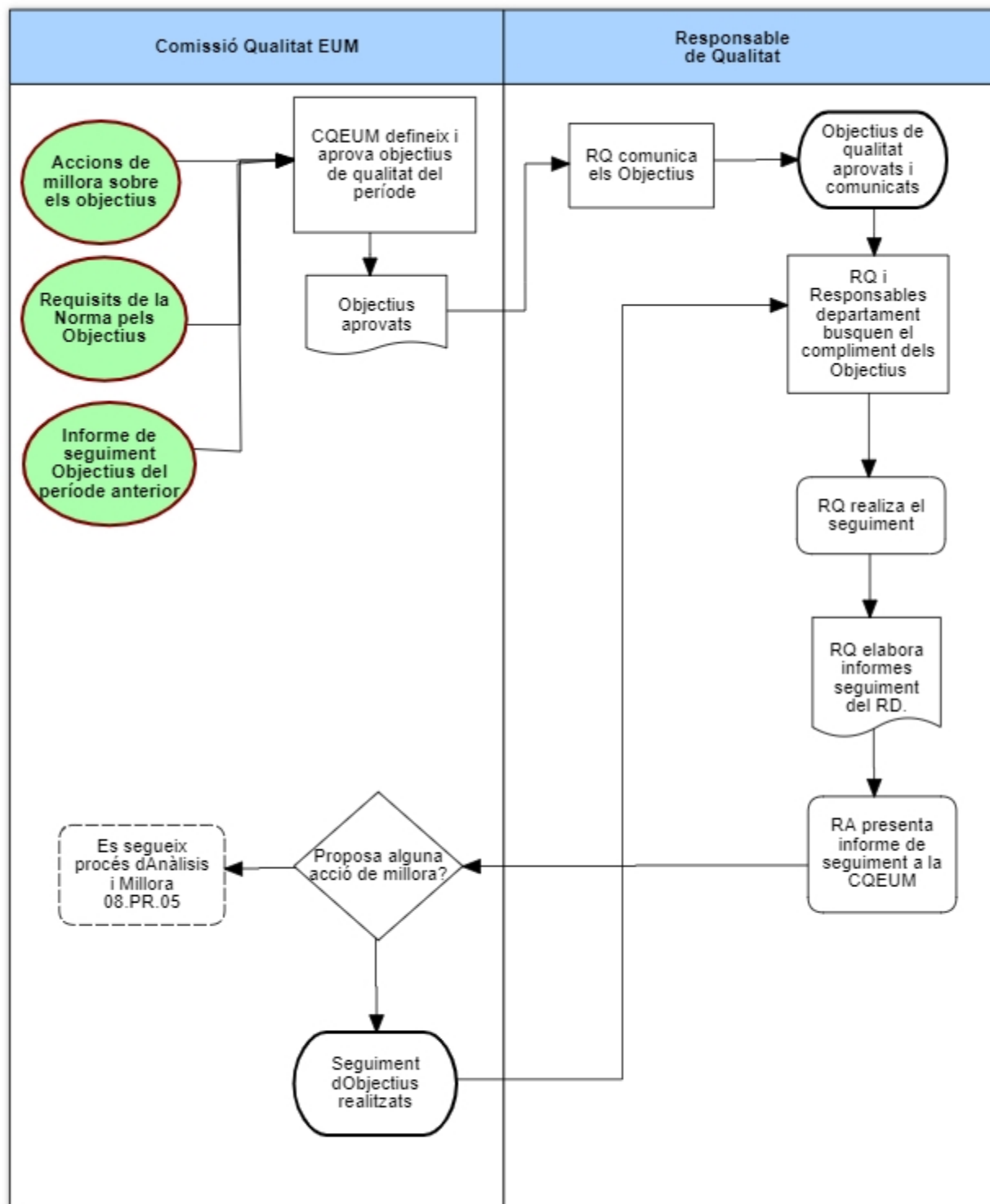
Codi	Denominació	Versió
ID088	Nº revisions de la Política i Objectius de Qualitat	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.2	Revisió i millora del SGIQ	Procés documentat
EUM 3.1	Promoció i orientació als estudiants	Procés documentat
EUM 3.2	Admissió i matriculació d'estudiants	Procés documentat
EUM 3.3	Pràctiques nacionals i internacionals	Procés documentat
EUM 3.4	Gestió de la mobilitat dels estudiants	Procés documentat
EUM 3.5	Atenció i tutorització de l'estudiant	Procés documentat
EUM 3.6	Gestió de l'orientació professional	Procés documentat
EUM 3.7	Planificació i impartició de la docència	Procés documentat
EUM 3.8	Gestionar el Treball Fi de Grau	Procés documentat
EUM 4.4	Gestió de la formació del PDI/ PAS	Procés documentat
EUM 4.5	Avaluació de l'activitat docent del PDI	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat
REG 1.1-001	Política de Qualitat	Format de registre
REG 1.1-002	Pla Estratègic EUM 2024-2030	Format de registre
REG 1.1-003	Pla de Riscos i Contingències	Format de registre

8. Diagrama de flux





9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	17/6/2024
Segura, Monica	Revisa	17/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	17/6/2024

9.2 Canvis

Seguiment, revisió i millora continua: s'ha canviat responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

REG 1.1-002 Pla Estratègic EUM 2024-2030

REG 1.1-003 Pla de Riscos i Contingències

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora.

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

Revisar i actualitzar el SGIQ de les titulacions d'EUM

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Política de qualitat
- Resultats d'auditories internes i externes
- Resultats d'avaluació de la satisfacció dels grups d'interès d'EUM
- Resultats del seguiment dels indicadors
- Resum de les no conformitats
- Accions de millora
- Informe de revisió del sistema anterior
- Resultats del seguiment dels objectius de qualitat

Sortides

SGIQ revisat i millorat

3. Tipus de procés

Estratègic

4. Propietari / Responsable de gestió

Direcció Acadèmica

Procés/subprocés/activitat

EUM 1.2: Revisió i millora del SGIQ

Responsabilitat

Propietari

Responsable de Qualitat

Procés/subprocés/activitat

EUM 1.2: Revisió i millora del SGIQ

Responsabilitat

Responsable de gestió

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

L'Escola Universitària Mediterrani com a centre adscrit a la UdG, disposa de processos transversals i de processos específics i són aquests últims els que es defineixen en el SGIQ EUM.

El SGIQ EUM es revisa anualment. L'informe de revisió del sistema consta de:

- Revisió dels processos, realitzada per la RQ juntament amb els responsables dels processos.
- Valoració del pla de millora del SGIQ del curs anterior i proposta del nou pla pel curs actual.

El RQ és el responsable final de l'elaboració d'aquest informe, que el presentarà a la Comissió de Qualitat de l'EUM. Els membres d'aquesta Comissió de Qualitat són:

- Director General
- Directora Acadèmica / Responsable de Qualitat
- Adjunt a direcció
- Cap Secretaria Acadèmica
- Caps de departament
- Delegada UdG dels Centres Adscrits
- Representant dels estudiants
- Tècnica de Qualitat

La Comissió de Qualitat ha d'aprovar l'informe de revisió del sistema o, en cas de modificació, el retorni a la RQ per tal que el retoqui i es torni a valorar la seva aprovació.

Finalment, la RQ actualitza el SGIQ i el publica a la web del centre perquè quedi a disposició de la comunitat universitària.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PDI	Forma part de la Comissió de Qualitat de l'EUM, i per tant, pot aportar opinions i millores.
PAS	Forma part de la Comissió de Qualitat de l'EUM, i per tant, pot aportar opinions i millores.
Estudiants	Forma part de la Comissió de Qualitat de l'EUM, i per tant, pot aportar opinions i millores.
UdG	Forma part de la Comissió de Qualitat de l'EUM, i per tant, pot aportar opinions i millores.
Direcció general	Forma part de la Comissió de Qualitat de l'EUM, i per tant,

	pot aportar opinions i millores.
Responsable Qualitat	Forma part de la Comissió de Qualitat de l'EUM, i per tant, pot aportar opinions i millores.

5.3 Calendari del procés

- Anualment

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Responsable de la Unitat de Qualitat, juntament amb els responsables dels diferents processos. És la RUQ la responsable d'elaborar l'Informe de Revisió de SGIQ que ha d'aprovar la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en els processos.
- La vigència dels objectius que els processos persegueixen.
- La participació dels grups d'interès.
- Els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït i que han estat gestionades a partir del procés EUM 5.2 "Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions"

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de Millora del SIGQ
- Possibles nous continguts dins del Manual del SGIQ
- Possibles canvis en el Manual de processos
- Possibles canvis en el catàleg d'indicadors.

5.6 Normativa

- Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials (modificat pel RD 861/2010)

6. Indicadors

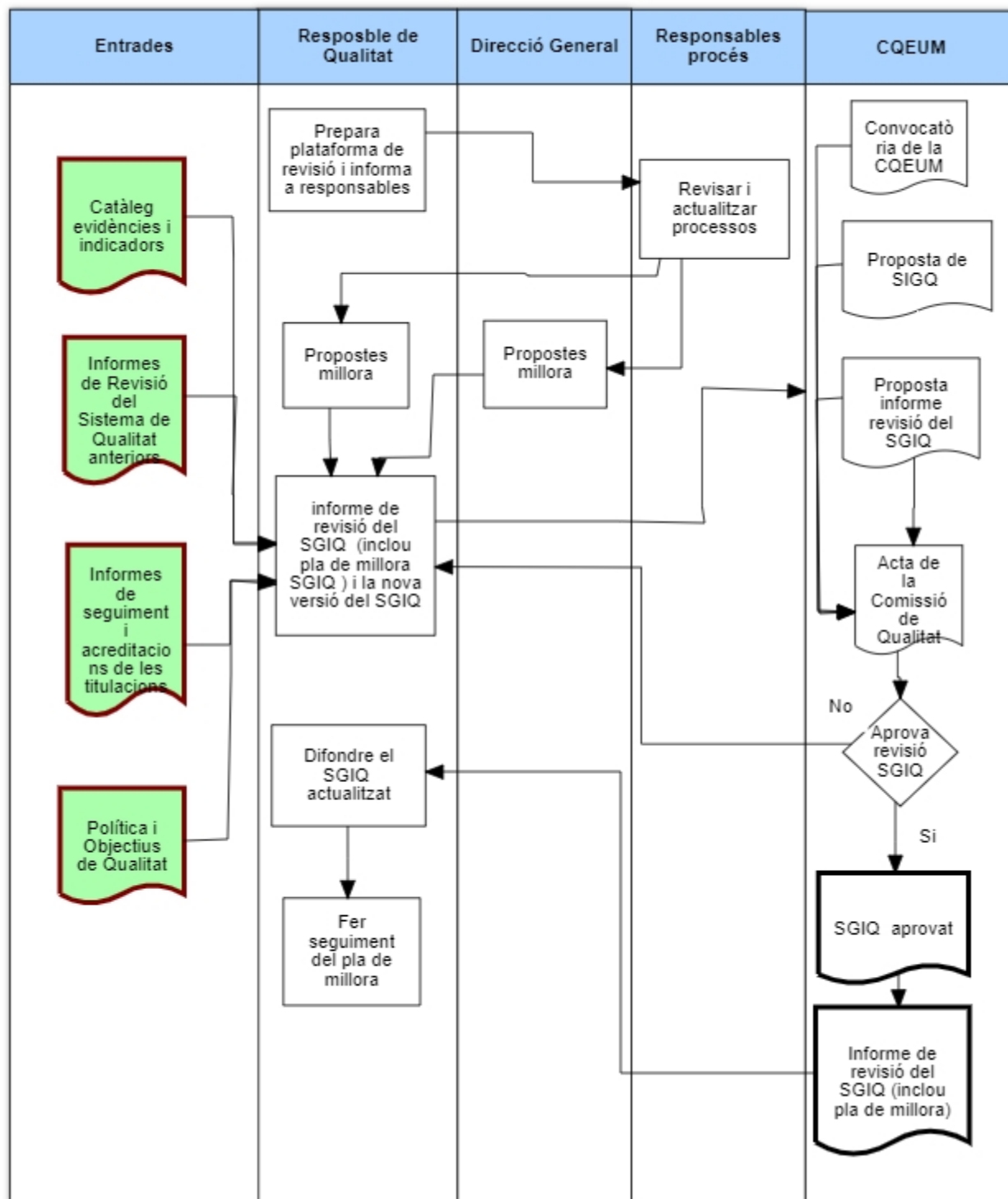
Codi	Denominació	Versió
ID089	% d'accions de millora assolides respecte al total d'accions de millora que s'havien d'implantar.	2

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 1.3	Anàlisi de dades i millora contínua	Procés documentat

Codi	Títol	Tipus
INFOREV-SIGQ-2023	Informe de Revisió del SIGQ- 2023 de l'EUM	Format de registre
P0102	Revisió del SGQ	Procés documentat

8. Diagrama de flux



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	26/6/2024
Segura, Monica	Revisa	26/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	26/6/2024

9.2 Canvis

Descripció: s'ha afegit Tècnica de Qualitat als membres de la Comissió de Qualitat de l'EUM.

Aplicacions/ Sistemes d'informació: s'ha eliminat la web del llistat d'aplicacions o sistemes d'informació.

Seguiment, revisió i millora continua: s'ha canviat responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

INFOREV-SIGQ-2023 Informe de Revisió del SIGQ- 2023 de l'EUM

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

V03: S'ha vinculat el document anotat als canvis V02, INFOREV-SIGQ-2023 Informe de Revisió del SIGQ-2023 de l'EUM

1. Objectiu i abast

Implantar les millores en el sistema de qualitat a partir de l'anàlisi de dades o informació.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Política de qualitat
- Accions de millora anteriors
- Resultats del seguiment dels objectius
- Resultats de les revisions de sistema
- Resultats d'auditories internes
- Indicadors de processos
- Avaluació de la satisfacció
- Incidències, no conformitats i reclamacions
- Reclamacions de clients
- Dades sobre avaluació contínua de proveïdors (professors subcontractats)
- Accions correctives i preventives
- Suggestiments

Sortides

- Millora contínua del SIGQ

3. Tipus de procés

Estratègic

4. Propietari / Responsable de gestió

Responsable de la Unitat de Qualitat

Procés/subprocés/activitat

EUM 1.3: Anàlisi de dades i millora contínua

Responsabilitat

Responsable de gestió

Responsable de Qualitat

Procés/subprocés/activitat

EUM 1.3: Anàlisi de dades i millora contínua

Responsabilitat

Propietari

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

El procés 1.3 Anàlisi de dades i millora contínua, abasta a tota la Comunitat EUM, i és la UQ la responsable de recollir totes les propostes de millora i, posteriorment, fer el seu seguiment en l' Informe de Revisió i Millora del SIGQ.

Aquestes accions de millora poden generar-se des de diferents canals:

- IFA's
- Objectius de Qualitat
- Junta de Centre EUM-UdG
- Gestió d'incidències i no conformitats
- Iniciatives del PDI/PAS
- Resultats d'enquestes (PAS, PDI, Empreses, etc.)

Cada AM tindrà un/a responsable fins al seu tancament, el/la responsable ho serà en funció del seu càrrec. La UQ avaluarà l'efectivitat de les accions i l'assoliment dels objectius.

Totes les AM formaran part del Pla de Millora de l'EUM, que sempre estarà actualitzat per facilitar una visió global de la millora. Aquest Pla de Millora serà una eina fonamentat per la posterior Revisió del Sistema (EUM 1.2 Revisió i Millora del SIGQ).

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
Responsable AM	Serà el/la responsable de portar a terme l'acció de millora
Unitat de Qualitat	És la unitat responsable de la gestió de les AM. Des de l'aprovació, al seguiment i finalment el tancament de totes les AM.
Comunitat EUM	Tota la Comunitat EUM podrà proposar noves AM sempre que ho considerin oportú.
Societat	Poden aportar suggeriments o no conformitats que poden generar Accions de Millora.
UdG	Podrà proposar noves AM sempre que ho consideri oportú.

5.3 Calendari del procés

Durant tot el curs acadèmic.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la UQ, juntament amb els responsables dels diferents processos. És la UQ la responsable d'elaborar l'Informe de Revisió del SGIQ que ha d'aprovar la Comissió de Qualitat.

5.6 Normativa

- [BOE.es - BOE-A-2007-18770 Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.](https://boe.es/boe-A-2007-18770)

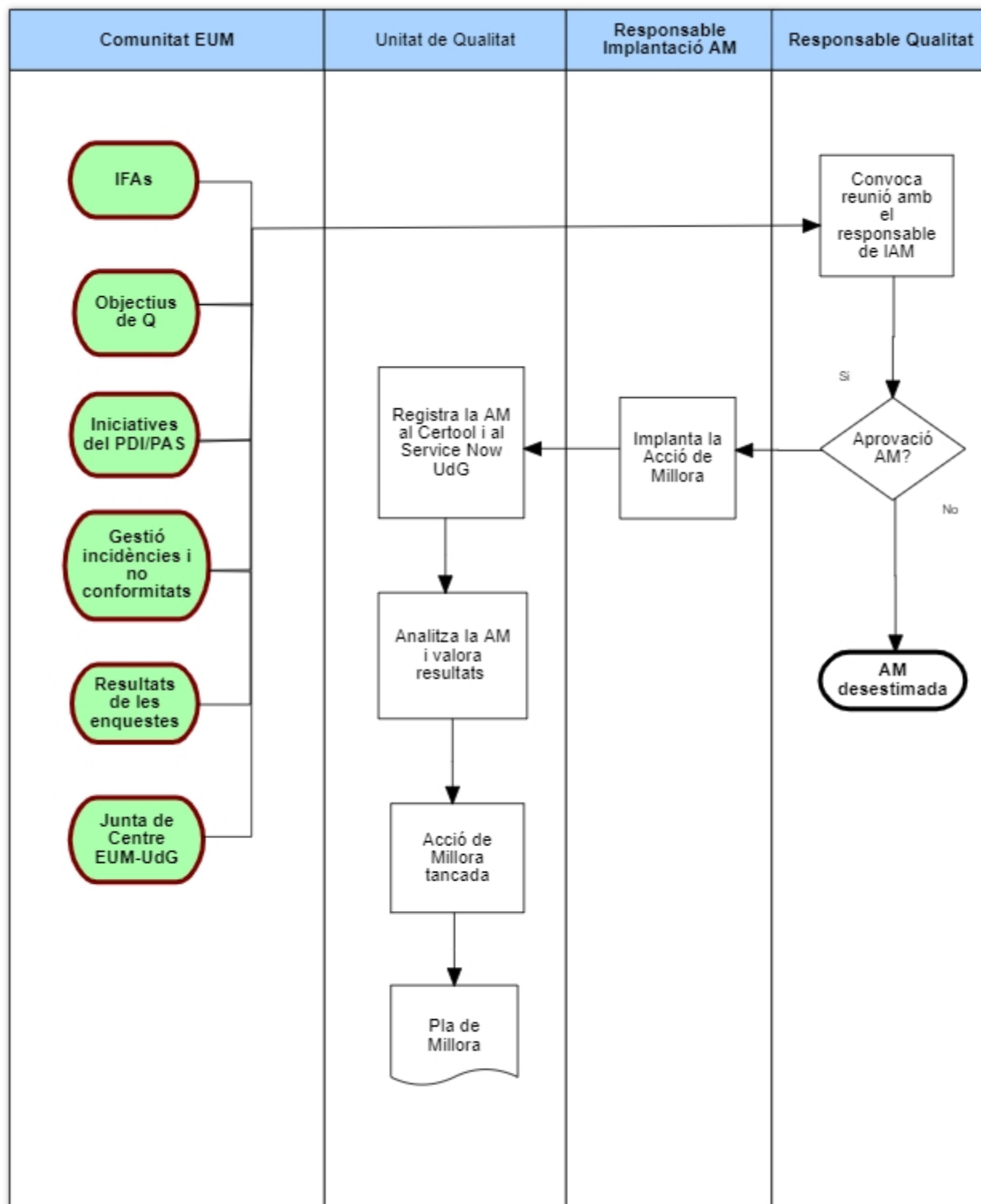
6. Indicadors

Codi	Denominació	Versió
ID089	% d'accions de millora assolides respecte al total d'accions de millora que s'havien d'implantar.	2
ID154	Nº Accions de Millora	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.2	Revisió i millora del SGIQ	Procés documentat
EUM 4.6	Avaluació de la satisfacció del PDI/ PAS	Procés documentat
EUM 5.2	Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	Procés documentat
P0902	Enquestes de satisfacció graduats	Procés documentat
PLA 1.3-001	Pla de Millora 2023	Pla anual

8. Diagrama de flux



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	20/5/2024
Segura, Monica	Revisa	17/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	17/6/2024

9.2 Canvis

Propietari/ Responsable de gestió: s'ha canviat el responsable de gestió, de responsable de qualitat a responsable de la unitat de qualitat.

Descripció: s'ha canviat el responsable de recollir, fer el seguiment i avaluar les accions de millora, de responsable de qualitat a responsable de la unitat de qualitat.

Participació dels grups d'interès en la presa de decisions: canvi al grup d'interès responsable de qualitat, que és ara responsable de la unitat de qualitat.

Aplicacions/ Sistemes d'informació: s'ha eliminat la web del llistat d'aplicacions o sistemes d'informació.

Seguiment, revisió i millora continua: canvi de responsable de qualitat a responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

PLA 1.3-001 Pla de millora 2023

Diagrama de flux: s'ha afegit dues columnes, unitat de qualitat i responsable implantació AM. Nova distribució de les accions del procés.

Responsables de control documental:

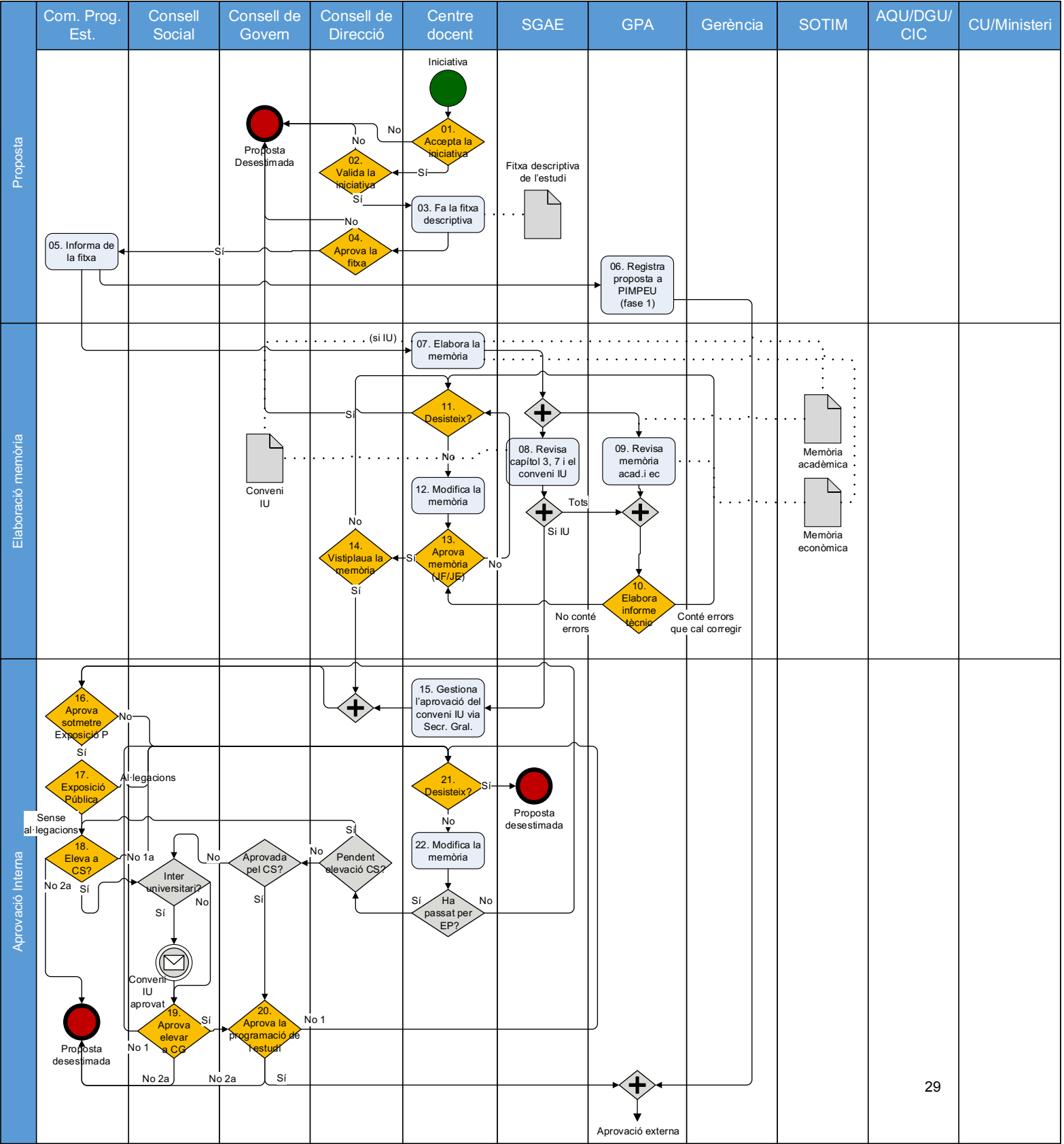
Tècnica de Qualitat: Elabora

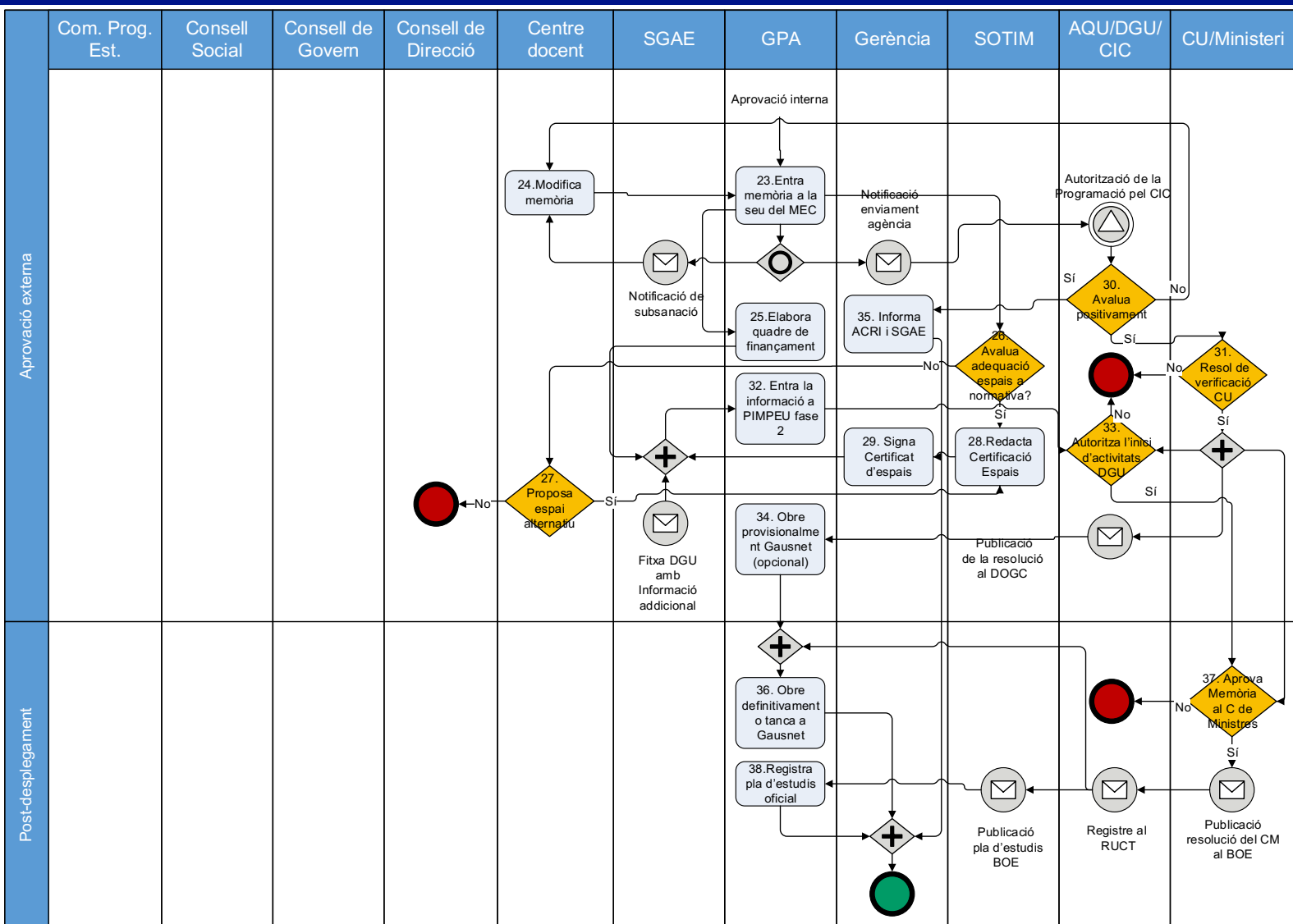
Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

A- Abast		C- Rols	
Totes les titulacions de grau i de màster dels centres integrats, incloent-hi les titulacions interuniversitàries.		Com. Prog. Est.	Comissió de Programació i Estudis que assessora al Consell de Govern en la programació i desprogramació d'estudis.
B- Objectius		Consell Social	Consell Social de la UdG
01. Ajustar el procediment de disseny i aprovació de noves titulacions de grau i de màsters marc normatiu derivat de la implantació de l'EEES i als Estatuts de la UdG.		Consell de Govern	Consell de Govern de la UdG
02. Vetllar per la qualitat en el disseny acadèmic de les titulacions oficials de grau i de màster de la UdG.		Consell de Direcció	Consell de Direcció de la UdG
03. Poder monitoritzar adequadament les diferents fases d'un procés llarg i complex.		Centre Docent	Junta de Facultat o Escola que proposa l'aprovació o modificació del pla d'estudi.
D1- Fases del procés		SGAE	Servei de Gestió Acadèmica i Estudiants
Proposta	Una unitat promotora (centre docent, departament, institut, campus sectorial, grup de recerca, etc.) eleva la proposta que dona peu a l'elaboració de la memòria.	GPA	Gabinet de Planificació i Avaluació
Elaboració memòria	El centre docent elabora la memòria (acadèmica i econòmica) de la nova titulació.	Gerència	Gerència de la UdG
Aprovació interna	Aprovació per part de la UdG	SOTIM	Servei d'Oficina Tècnica i Manteniment de la UdG
Aprovació externa	De l'aprovació per part d'AQU fins al registre al RUCT	AQU / DGU / CIC	Agència de la Qualitat Universitària / Direcció General d'Universitat / Consell Interuniversitari de Catalunya
Post-desplegament	Després del desplegament de la titulació fins finalitzar el procés.	CU / Ministeri	Consejo de Universidades / Ministeri amb competències sobre universitats

D- Diagrama de Flux



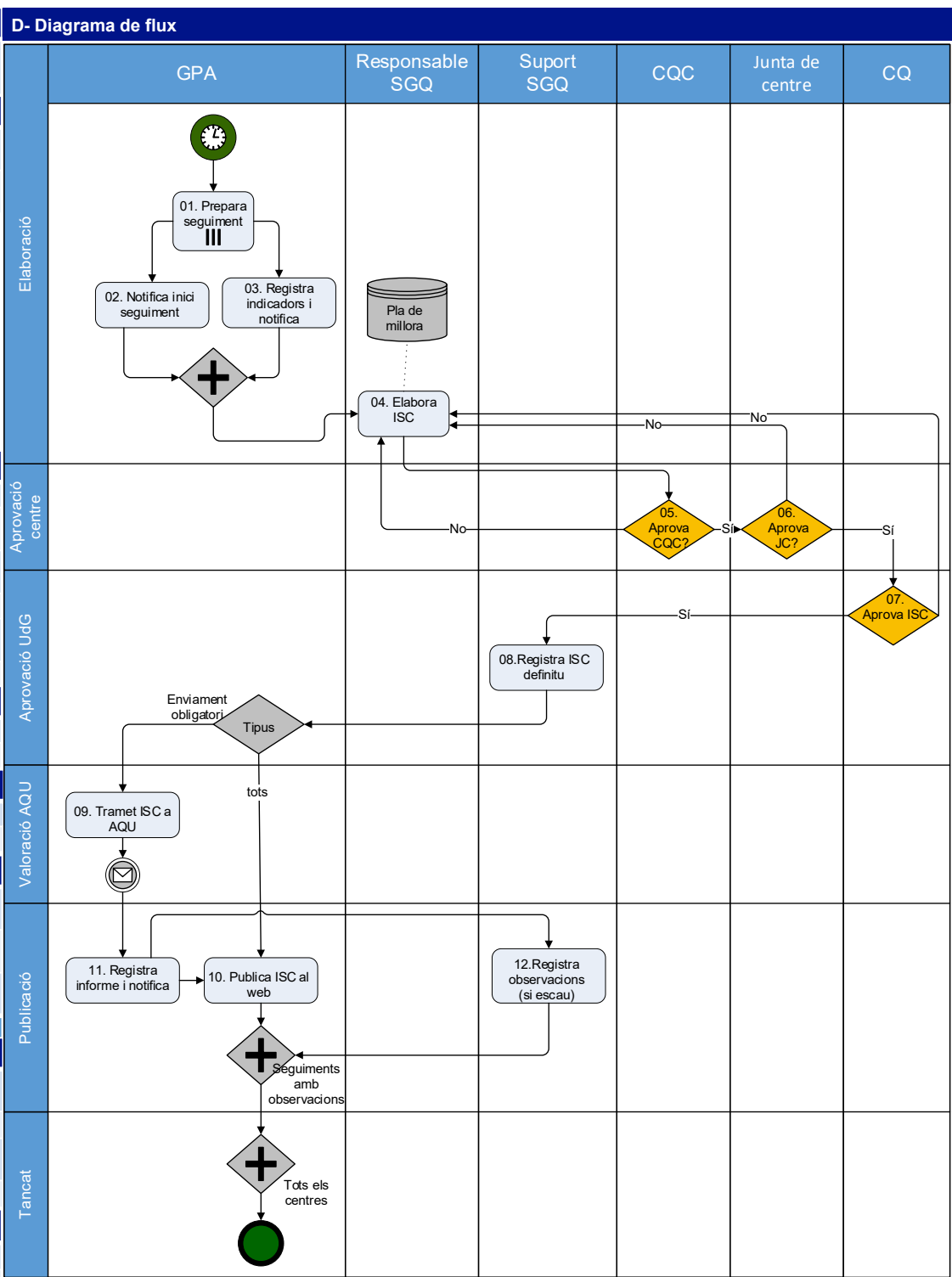


F- Entrades			G- Sortides	
01. Informe de verificació			01. Acord de la CPE	
02. Autorització d'inici d'activitats per part de la DGU			02. Acord del CS	
03. Aprovació del Consell de Ministres			03. Acord del CG	
04. Publicació de la memòria al BOE			04. Informe de verificació	
I- Documents i referències			05 Registre al RUCT	
01. Document AQU "Guia per a l'elaboració i la verificació de les propostes de titulacions universitàries de grau i màster" (juliol 2019).			06. Observacions dels campus sectorials	
02. Document AQU "Directrius per a la verificació dels estudis de grau amb disminució de la càrrega creditícia" (setembre 2014).			07. Memòria acadèmica	
			08. Memòria econòmica	
			09. Conveni interuniversitari	
H- Indicadors			10. Acord de Junta de Facultat o Escola	
	Tipus	Valor objectiu / llindar	J- Aprovacions d'aquesta versió del procés	
01. Acompliment de les fases i del calendari en la verificació dels nous estudis (Taula de monitorització de les fases del procés i el seu calendari)	Q	-	Comissió de Programació i Estudis UdG sessió 03/2020	Data 12/02/2020
02. Índex de verificació (nombre d'estudis verificats/proposats)	N	1	Comissió de Qualitat UdG sessió 05/2023	16/05/2023
03. Índex d'eficiència en la verificació de titulacions (Informe de verificació final / informes d'al·legacions necessaris)	N	Entre 1 i 1,5		
04. Qualitat de les memòries verificades (nombre de memòries verificades amb observacions a esmenar / memòries verificades)	N	Tendent a 0		
05. Índex de publicació de plans d'estudi (plans d'estudi publicats al BOE / estudis verificats).	N	1		

H- Activitats i responsabilitats												
	Com Prog Estudis	Consell Social	Consell de Govern	Consell de Direcció	Centre Docent	SGAE	GPA	Gerència	SOTIM	AQU/DGU/CIC	CU / Ministeri	
01. Accepta la iniciativa				R/A								El centre docent accepta o no la proposta de nova titulació.
02. Valida la iniciativa				R/A		I						El vicerectorat de docència i Planificació Acadèmica i el Consell de Direcció valoren l'oportunitat de proposta de nova titulació i, en cas de valoració positiva, sol·licita al centre docent que n'elabori la fitxa descriptiva seguint el model preestablert (que compleix també els requisits d'informació prèvia exigits per de la DGU per a la seva inclusió en la proposta de programació de Catalunya). En cas de valoració negativa, la proposta queda desestimada.
03. Fa la fitxa descriptiva				R/A	C/S							El centre docent elabora la fitxa descriptiva de la nova titulació i l'envia, en paral·lel, al vicerectorat i al Gabinet de Planificació i Avaluació.
04. Aprova la fitxa			R/A	I	I							El Consell de Direcció decideix l'aprovació de la proposta i la seva tramitació interna o la denegació, la qual cosa comporta que la proposta queda desestimada.
05. Informa de la fitxa			R/A	I	S							La tramitació interna de la proposta s'inicia amb la presentació, a títol informatiu, de la fitxa a la Comissió de Programació i Estudiants (CPE).
06. Registra proposta a PIMPEU (fase 1)			C	I	R/A							A títol merament informatiu, el Gabinet de Planificació i Avaluació registra la proposta de nova titulació a l'aplicatiu PIMPEU de la Direcció General d'Universitats (fase I de PIMPEU)
07. Elabora la memòria				R/A	C/ S	C/S						El Centre Docent elabora la memòria de programació de la nova titulació, que ha d'incloure una memòria acadèmica i una memòria econòmica. Si es tracta d'una titulació interuniversitària, coordinada o no per la UdG, ha d'incloure també la proposta de conveni interuniversitari. El centre envia la memòria acadèmica i la memòria econòmica al GPA que ho redistribuirà entre els serveis de l'administració afectats perquè en facin l'anàlisi tècnica corresponent.
08. Revisa cap 3 , 7 i conveni IU				C+	A/ R	S						El SGAE revisa la memòria, de manera específica els capítols 3 i 7 i el conveni IU, si n'hi ha. Feta la revisió, n'envia la documentació informada i/o revisada al GPA. Si es tracta d'una titulació IU, el SGAE envia el conveni IU informat i/o revisat al centre docent, per a la seva tramitació.
09. Revisa memòria acadèmica i econòmica				C+	S	A/R						El GPA revisa la memòria acadèmica i la memòria econòmica.
10. Elabora informe tècnic			C	C+	C/ S	A/R						A partir de la revisió duta a terme pel SGAE i pel GPA, aquest elabora un informe tècnic de la memòria amb l'objectiu de fer notar les possibles incidències de la proposta. El GPA envia l'informe al centre docent.
11. Desisteix			C+	R/A	C+							El centre docent valora si desisteix de la proposta o no.
12. Modifica la memòria				R/A	C/ S	C/S						Si el centre no desisteix, modifica la memòria seguint les indicacions de l'informe tècnic i la sotmet a l'aprovació de la Junta.
13. Aprova memòria (JF/JE)				I	R/A							Si l'informe tècnic no conté aspectes a corregir, el centre eleva la proposta per a la seva aprovació a la Junta de Facultat o Escola. Si s'aprova, el centre envia la memòria aprovada i l'acord d'aprovació al Consell de Direcció. Si no s'aprova, el centre ha de valorar si desisteix de la proposta o si, amb les modificacions oportunes, la sotmet novament a aprovació de la Junta.
14. Vistiplau a la memòria			R/A	I	C/ S	C/S						El Consell de Direcció dona el vistiplau a l'expedient d'aprovació i n'inicia el tràmit d'aprovació interna. Si el Consell de Direcció no dona el vistiplau a l'expedient, correspondrà al centre docent reiniciar els tràmits o desistir.
15. Gestiona l'aprovació del conveni IU via Secret. Gral.				R/A	R	C						Si és el cas d'un estudi interuniversitari, en paral·lel a l'aprovació de la memòria, el centre docent gestiona amb la Secretaria General l'aprovació del conveni Interuniversitari.
16. Aprova sotmetre exposició pública	R/A			I	S/C							La CPE decideix si eleva o no la proposta a exposició pública per tal d'escoltar les aportacions de la comunitat universitària. En cas que, de manera argumentada, decideixi que no, el centre docent decidirà si desisteix de la proposta o modifica la memòria.
17. Exposició pública	R/A			I	I							La CPE eleva la proposta a exposició pública.
18. Eleva a CS	R/A			I	S/C							La CPE decideix si eleva la proposta a aprovació del CS.
19. Aprova elevar a CG		R/A		I								El CS decideix si eleva la proposta a aprovació del CG. En cas de tractar-se d'un estudi interuniversitari, la memòria de programació haurà d'anar acompanyada del conveni interuniversitari signat per totes les parts. En el cas que, de manera argumentada, no l'aprovi, el centre docent decidirà si desisteix o si modifica la memòria. Si li torna a arribar la proposta i, per segona vegada, el CS, de manera argumentada, no l'aprova, la proposta quedarà desestimada.
20. Aprova la programació de l'estudi			R/A	I								El CG decideix si aprova la memòria. En el cas que, de manera argumentada, no l'aprovi, el centre docent decidirà si desisteix o si modifica la memòria. Si li torna a arribar la proposta i, per segona vegada, no l'aprova, la proposta quedarà desestimada.
21. Desisteix				R/A	S/C							Ja sigui perquè la CPE no ha aprovat elevar la memòria a exposició pública, perquè hi ha hagut al·legacions en l'exposició pública que cal respondre, perquè el CS no ha aprovat elevar al CS la proposta o perquè el CG no ha aprovat la proposta, el centre docent pot desistir de la proposta de nova titulació i, en aquest cas, aquesta quedarà desestimada.
22. Modifica la memòria				R/A	S/C							Si el centre docent no ha desistit de la proposta pot revisar la memòria amb les modificacions que consideri oportunes i reiniciar el procés d'aprovació allà on s'havia quedat.
23. Entra la memòria a la seu del MEC					R/A							El GPA entra la informació de la memòria a la seu electrònica del MECD.
24. Modifica a la memòria				R/A	S/C							Si s'han notificat incidències, el centre docent les resol modificant la memòria. Resoltes totes les incidències, el GPA valida la entrada de la memòria a la seu.
25. Elabora quadre de finançament					R/A	C						En paral·lel a la signatura del certificat d'espais, el GPA elabora el quadre de finançament: ingressos/despeses.
26. Avaluada adequació dels espais a normativa					S		R/A					El SOTIM, amb el suport del GPA, analitza si els espais en què s'impartirà la nova titulació són suficients i estan ajustats a normativa.
27. Proposa espai alternatiu adequat				R/A		S	S					El centre ha d'analitzar l'existència de possibles espais alternatius adequats. En cas que no n'hi hagi, la proposta queda desestimada.
28. Redacta certificat espais					S	I	R/A					Es redacta el certificat d'espais i s'eleva a Gerència per a la seva signatura.
29. Signa certificat espais					S	R	A					Gerència signa el certificat d'espais.
30. Avaluada AQU										R/A		La memòria entrada a la seu electrònica del MECD la rep AQU, que l'avalua i n'emet l'informe d'avaluació. Si l'informe d'AQU conté aspectes a revisar, el centre docent modifica la memòria i es reprèn el procés en el punt 01.
31. Resol verificació CU										R/A		Si l'avaluació d'AQU és positiva, el CU en rep una notificació automàtica per tal que n'emeti la resolució favorable. Per a poder fer-ho, és necessari que en paral·lel la DGU hagi emès el certificat amb l'autorització d'inici d'activitats.
32. Informa a PIMPEU fase 2					R/A							El GPA registra a PIMPEU fase 2 tota la informació necessària per obtenir l'autorització d'inici d'activitats per part de la DGU, i.e. el certificat d'espais, quadre de finançament,
33. Autoritza inici activitats DGU					C/S				R/A			Amb tota la informació complementada a PIMPEU, la DGU promou la resolució d'autorització d'inici d'activitats de la nova titulació.
34. Obre provisionalment a Gausnet					R/A							Amb la resolució favorable del CU, el GPA preobre la nova titulació a GAUSNET.
35. Informa ACRI i SGAE					R/A							El GPA informa de l'informe positiu d'AQU a l'ACRI i el SGAE als efectes administratius que correspongui.
36. Obre definitivament o tanca a Gausnet					R/A							Conclou el procés extern amb el registre al RUCT, el GPA activa la nova titulació a GAUSNET.
37. Aprova memòria Consell Ministres										R/A		El Consell de Ministres aprova el registre del nou estudi al RUCT.
38. Registra pla d'estudis oficial				C	R/A							Publicació al BOE del pla d'estudis, prèvia consulta al centre.

Legenda: R- Responsable execució A- "Accountable"/Responsabilitat S- Suport C- Consultat I-Informat / + opcional

A- Abast		
El procés de seguiment i millora de les titulacions abasta tots els centres de la Universitat (integrats i adscrits) i totes les titulacions oficials que s'hi imparteixen.		
B- Objectius		
01. Assegurar una reflexió crítica sobre l'evolució de les titulacions.		
02. Informar sobre l'estat de les titulacions del centre i del pla de millora.		
C- Rols		
GPA	Gabinet de Planificació i Avaluació.	
Responsable SGQ	Persona que assumeix les funcions de qualitat del centre docent. Normalment el responsable de qualitat.	
Suport SGQ	Persona que assumeix la funció de suport o tècnica de qualitat.	
CQC	Comissió de Qualitat del centre.	
Junta de centre	Junta de Facultat o Escola.	
CQ	Comissió de Qualitat de la UdG.	
D- Fases		
Elaboració	Preparació del seguiment.	
Aprovació centre	Aprovació del l'ISC per Comissió de Qualitat de Centre i per Junta de Centre.	
Aprovació UdG	Aprovació de l'ISC per Comissió de Qualitat de la UdG.	
Valoració AQU	Valoració de l'ISC per part d'AQU.	
Publicació	Publicació dels ISC a les pàgines de qualitat de centres.	
Tancat	Tancament del procés.	
F- Entrades		
01. Indicadors anuals.		
02. Plans de millora.		
G- Sortides		
01. Informes de seguiment de centres.		
02. Nous objectius de millora.		
H- Indicadors		
	Tip us	Valor objectiu / llindar
01. Nre. d'informes presentats/Nre. centres que han de presentar informe	%	100%
02. Nre. d'informes aprovats per Junta a termini/Nre. centres	%	100%
Tipus: N – numèric % - percentatge		
I- Documents i referències		
01. Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster.		
02. Guia per al seguiment dels programes oficials de doctorat.		
03. Evidències i indicadors recomanats per a l'acreditació de graus i màsters.		
04. Glossari d'indicadors VSMA.		
J- Avaluacions d'aquesta versió del procés		
	Data	
Comissió de qualitat de la UdG, sessió 07/23	12-07-2023	



E- Activitats i responsabilitats								Descripció
	GPA	Resp. SGQ	Suport SGQ	CQC	Junta de centre	CQ		
01. Prepara seguiment	R/A							Revisa la plantilla sobre la que es fan els informes per tal d'actualitzar qualsevol apartat, taula o text que ho requereixi, calcula els indicadors i genera el seguiment en el service-now.
02. Notifica inici seguiment	R/A	I	I					Informa als responsables de qualitat de centre l'inici del procés de seguiment i millora de les titulacions.
03. Registra indicadors i notifica	R/A	I	I					Es generen els excels amb els indicadors de cada titulació, es registren al service-now i s'informa als centres.
04. Elabora ISC		R/A	S					L'informe de centre abraça totes les titulacions. Aquest informe ha de recollir 3 aspectes: seguiment del pla de millora, anàlisi d'indicadors i canvis a introduir, seguint l'estructura per estàndards marcada per AQU Catalunya. L'informe està coordinat pel responsable de qualitat del centre però hi participen els coordinadors de tots els estudis. L'informe recull els OM nous que s'hagin definit durant aquest procés d'anàlisi.
05. Aprova CQC?	I			R/A				Un cop revisat i modificat, la CQC aprova formalment l'informe de seguiment. Si la CQC no aprova l'informe, el RespQ juntament amb els coordinadors han de revisar-lo per donar resposta a les esmenes presentades. Un cop fet es torna a portar a aprovació.
06. Aprova JC?	I				R/A			L'informe es presenta a la Junta de Centre i ha de ser aprovat per aquesta. Si la Junta no aprova l'informe, l'informe torna a la CQC per tal que sigui revisat. Aquesta aprovació ha de fer-se abans de 28 de febrer.
07. Aprova ISC	I	I	I			R/A		Quan l'informe de seguiment de centre (ISC) ha estat aprovat per la Junta de Centre, es presenta a la Comissió de Qualitat de la UdG. La Comissió de Qualitat l'aprova, si escau. En cas contrari es retornen a la CQC perquè el revisi.
08. Registra ISC definitiu	I	A	R					El suport del SGQ actualitza les dades d'aprovació del l'ISC i el registra al service-now.
09. Tramet ISC a AQU	R/A	I	I					Si les titulacions han tingut una acreditació o verificació amb condicions, AQU Catalunya demana que es trameti l'informe de seguiment de manera obligatòria. La tramesa de l'ISU és voluntària.
10. Publica ISC al web	R/A	I	I					Un cop aprovats els ISC es publiquen a la plana web de qualitat dels centres docents.
11. Registra informe i notifica	R/A	I	I					El GPA registra l'informe al service-now i ho notifica als centres.
12. Registra observacions (si escau)	I	A	R					El suport del SGQ registra les observacions de l'informe d'AQU, si n'hi ha.

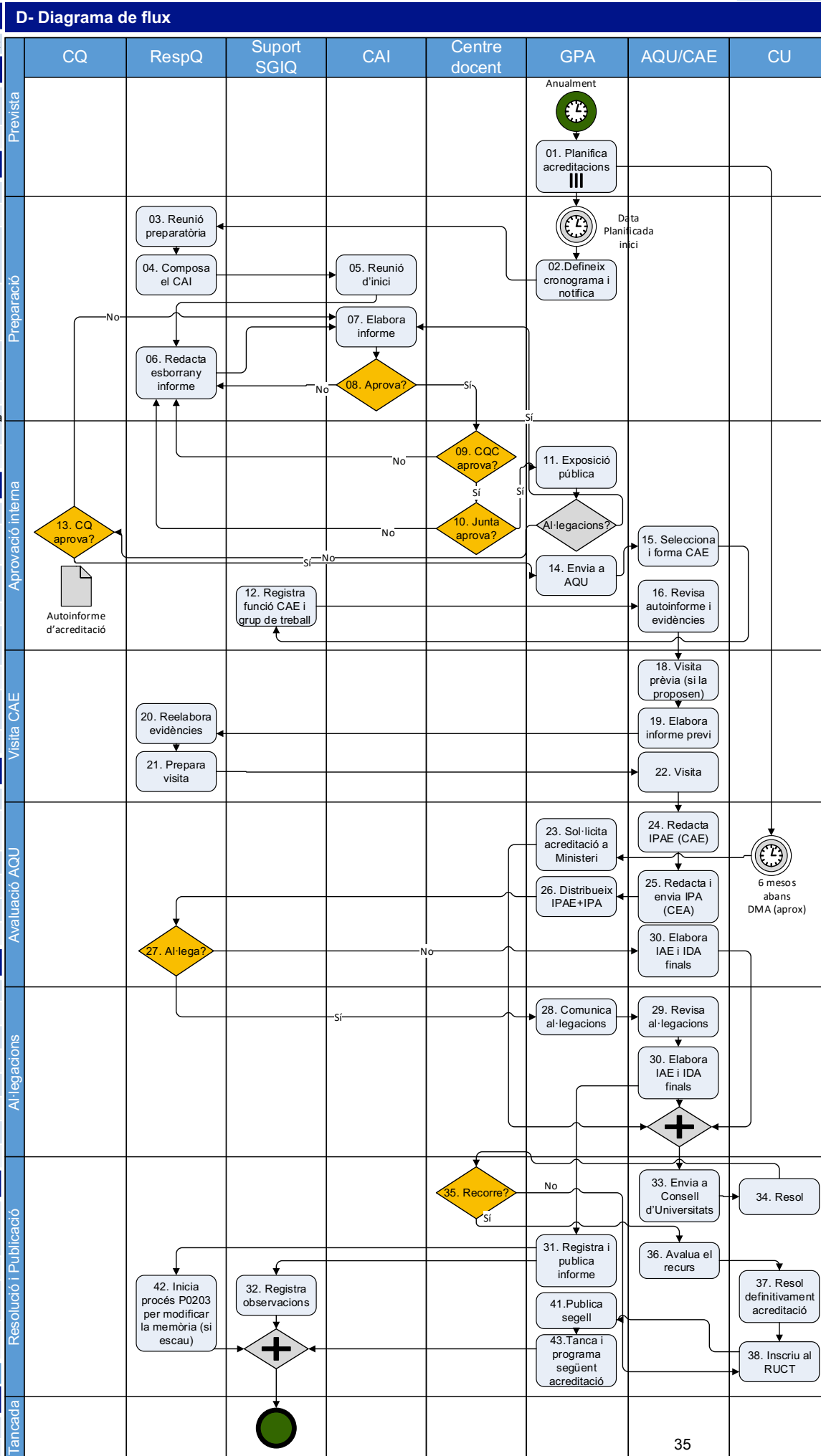
A- Abast	
Els canvis a les titulacions i les modificacions de les memòries dels títols oficials de grau, màster universitari i doctorat	
B- Objectius	
01. Vetllar per la qualitat acadèmica de les propostes de modificació de les titulacions verificades.	
02. Garantir que les propostes de modificació són correctament avaluades tant internament com externa i que la memòria final que en resulta arriba a tots els col·lectius implicats.	
C- Rols	
AQU Catalunya	Agència avaluadora a qui correspon avaluar les propostes de verificació i modificació d'estudis de Grau i de Màster (marc VSMA).
CPE - Comissió de Programació d'Estudis	Comissió que vetlla per la coherència de l'oferta formativa de la UdG i l'assessorament al Consell de Govern en la programació i desprogramació d'estudis.
Rectorat / Òrgans de Govern	El consell de direcció és l'òrgan de naturalesa política d'assistència del rector/-a per al desenvolupament de les seves competències. Correspon al Consell Social aprovar i elevar al CG la programació i desprogramació d'estudis i la seva possible modificació posterior.
Centre Docent	Encarregats de l'organització dels ensenyaments i dels processos acadèmics, administratius i de gestió que porten a l'obtenció dels títols de grau i de màster. Correspon a la Junta de Facultat o Escola proposar l'aprovació o modificació dels plans d'estudi.
GPA	El Gabinet de Planificació i Avaluació és l'encarregat de donar suport al desenvolupament institucional de la UdG en els àmbits de la planificació estratègica, l'avaluació i la qualitat, la programació acadèmica i els sistemes d'informació interns i externs per a la presa de decisions.
D- Diagrama de flux – Canvis menors titulacions	
D1- Fases del procés	
Presentació	Anàlisi i classificació dels canvis proposats en les titulacions i de la modificació de les memòries amb vinculació amb el Pla de Millora del centre.
Aprovació interna	Anàlisi i aprovació de la nova memòria, si escau
Aprovació externa	Anàlisi i aprovació externa de la memòria aprovada internament
Implementació	Implementació dels canvis necessaris i de les conseqüències de la modificació de les memòries
Espera memòria	Un canvi roman en aquest estat després d'haver estat implementat mentre no s'ha reflectit en una nova memòria
Tancat/Tancada	El procés ha finalitzat, sigui el seguiment d'un canvi, sigui una nova memòria.
F- Entrades	
01. Autoinforme d'acreditació	
02. Informe definitiu d'acreditació (IDA) d'AQU	
03. Informe de verificació	
G- Sortides	
01. Acord de la CPE i, quan escaigui, de CS i CG.	
02. Registre de canvis	
03. Informe de modificació d'AQU	
04. Memòries de titulacions modificades	
05. Planes web actualitzades	
06. Registres a Gausnet actualitzats	
07. Observacions	
I- Documents i referències	
01. Document AQU: Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i de màster (abril 2014)	
02. Document AQU: Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els programes de doctorat (març 2016)	
03. Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre pel que s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i el procediment d'assegurament de la qualitat	

D- Diagrama de flux – Modificació de memòries					
	AQU	Comissió Programació d'Estudis	Rectorat / Òrgans de Govern	Centre Docent	GPA
Presentació			Proposta Memòria (Word/Excel/resum)	Modificació memòria 04. Comunica intenció 05. Genera registre i documentació 06. Proposa nova memòria 07. Revisa viabilitat, tipus i PM 08. Desisteix	Registre de Canvis 05. Genera registre i documentació (Re)verificació P0201 07. Revisa viabilitat, tipus i PM Substancial No autoritzable Requereix aprovació?
		Tots els canvis inclosos han estat validats en acreditació, requerits en verificació o modificació o són obligació legal	Desistida	No	No viable
Aprovació Interna			11. Vist-i-plau Consell de Direcció	09. Aprova CG Centre 10. Aprova Junta de Centre	
		12. Acorda exposició pública Termini exposició 13. Aprova (incorporant al·legacions) Memòria aprovada	14. Aprova CS 15. Aprova CG	Modificació memòria no aprovada	
Aprovació Externa				17. Modifica la memòria i redacta al·legacions 18. Desisteix?	16. Entra modificació a la seu del MEC Desistida
	19. Avaluua positivament?			No	Si
Implementació			Memòria definitiva	+ 20. Registra Observacions (si n'hi ha) 21. Comunica internament 22. Comunica entitats oficials 23. Registra a Gausnet	
					+
Tancada					
H- Indicadors					
				Tipus	Valor objectiu / llindar
01. Índex de modificació (nombre de noves memòries aprovades/ proposades)				N	1
02. Índex d'eficiència en la modificació de titulacions (nombre informes d'al·legació necessaris +1/nombre de memòries aprovades)				N	Entre 1 i 1,5
03. Nombre de canvis per estudi i centre / any				N	
04. Nombre de canvis en estat "espera memòria" per estudi/centre/universitat				N	
J- Aprovacions d'aquesta versió del procés					
				Data	
Comissió de Qualitat UdG sessió 2/2022				33	27-04-2022

E- Activitats i responsabilitats

	AQU	CPE	Rectorat / Òrgans de govern	Centre Docent	GPA	
01. Registra/modifica proposta de canvi	-	-	-	R/A	I/C	El centre docent registra una nova proposta de canvi a la titulació o en modifica una prèvia que no ha estat acceptada, que ha d'estar necessàriament vinculada a un objectiu del pla de millora (PM) del centre.
02. Revisa viabilitat i tipus	-	-	I	C/I	R/A	El GPA revisa la proposta de canvi i que la tipologia sigui " <i>meno</i> ", seguint el document d'AQU esmentat en el bloc D. El GPA informa el centre i l'assessora de com procedir. Al mateix temps, el GPA crea o actualitza el registre de canvis per reflectir-ne l'acceptació. Si la proposta de canvi no és viable, n'informarà el centre, que decidirà si desisteix o la revisa (punt 3).
03. Desisteix	-	-	-	R/A	I	Si la proposta de canvi o modificació de la memòria no és viable, el centre ha de decidir si desisteix o si reformula la proposta. Si desisteix, la proposta decau. En aquest moment hi pot haver un diàleg entre el GPA i el centre.
04. Comunica intenció	-	-	-	R/A	I	Correspon al centre fer saber al GPA la intenció d'iniciar una modificació de la memòria d'un estudi.
05. Genera registre i documentació	-	-	-	I	R/A	EL GPA generarà l'expedient (registre) per la modificació de memòria i facilitarà la documentació i guiatge necessari.
06. Proposa nova memòria	-	-	-	R/A	I/C	El centre docent registra una proposta de nova memòria o en modifica una de presentada, sempre vinculada al pla de millora del centre.
07. Revisa viabilitat, tipus i PM	-	-	I	C/I	R/A	El GPA revisa els canvis i la proposta de memòria, seguint el document d'AQU de referència. Cada canvi ha d'estar necessàriament vinculat a un objectiu del pla de millora del centre. També revisa que tots els canvis inclosos a la proposta de memòria figurin al registre de canvis. Cal que tots els que hagin estat registrats anteriorment estiguin reflectits a la proposta de memòria. També que es registrin els que s'incloguin nous: els menors per part del centre i la resta per part del GPA. Per al primer tipus, el GPA contactarà amb el centre per indicar-li la necessitat i forma de fer-ho. El GPA informa el centre i l'assessora de com procedir. Si la proposta de memòria no és viable, n'informarà el centre, que decidirà si desisteix o la revisa (punt 3). Si la proposta de memòria conté canvis " <i>substancials no autoritzables</i> ", aquesta comporta un procés de reverificació i per tant enllaça amb el procés P0201.
08. Desisteix	-	-	-	R/A	I	En cas d'inviabilitat, el centre podrà desistir de la modificació iniciada (si no es reglamentàriament o legalment obligatòria).
09. Aprova CQ Centre	-	-	-	R/A	I	La proposta de memòria validada i revisada pel GPA es sotmet a aprovació per la comissió de qualitat del centre .
10. Aprova Junta de Centre	-	-	-	R/A	I	La proposta de memòria aprovada per la CQ del centre es sotmet a aprovació per la Junta de Govern del Centre.
11. Vistiplau del Consell de Direcció	-	I	R/A	I	I	La proposta de memòria aprovada per la CQ i Junta de Govern del centre es sotmet a aprovació pel Consell de Direcció de la Universitat.
12. Acorda exposició pública			R/A			Correspon a la Comissió de Programació i Estudis aprovar si escau sotmetre la proposta de memòria a exposició pública.
13. Aprova CPE	-	-	R/A			La Comissió de Programació d'Estudis aprova la memòria exposada incorporant-hi les al·legacions que consideri oportunes.
14. Aprova CS	-	-	R/A	I	I	Correspon al Consell Social aprovar, si escau, la proposta de modificació. Si no l'aprova, la proposta decau.
15. Aprova CG	-	-	R/A	I	I	Correspon al Consell de Govern aprovar, si escau, la proposta de modificació. Si no l'aprova, la proposta decau.
16. Entra la modificació a la seu electrònica del MECD	I	-	-	I	R/A	El GPA introdueix la modificació a la seu electrònica del MECD per a la seva avaluació
17. Modifica la memòria i elabora l'informe d'al·legacions	-	-	-	R/A	I/C	Si no ha desistit, el centre docent ha de modificar la memòria i preparar l'informe d'al·legacions, que el GPA entrarà a la seu electrònica del MECD perquè AQU la pugui avaluar novament.
18. Desisteix	-	-	-	R/A	I/C	Si l'avaluació d'AQU és negativa, el centre docent ha de decidir si desisteix, o si modifica la proposta segons l'establert per AQU
19. Avalua positivament	R/A	-	-	I	I	Correspon a AQU avaluar la proposta. Es pot donar el cas que el centre inclogui la proposta de modificació en el procés d'acreditació d'algun dels estudis del centre. En aquest cas, l'aprovació de la modificació està implícita a l'informe d'acreditació favorable. Tanmateix, també en aquest cas cal que, un cop conclosa l'acreditació, el centre incoï formalment un procés de modificació, seguint les indicacions establertes per AQU. Aquest, però, és més curt i senzill, estrictament formal, atès que ja s'ha fet la fase d'aprovació interna i que ja compta amb el vistiplau d'AQU.
20. Registra observacions	-	-	-	-	R/A	Si l'informe d'acreditació incorpora observacions, es registraran al registre d'observacions.
21. Comunica internament	-	-	-	-	R/A	Ei GPA comunica la modificació a l'ACRI i al SGAE als efectes que correspongui.
22. Comunica a entitats oficials	-	-	-	-	R/A	Ei GPA comunica la modificació a la DGU a través del procediment que aquesta encara ha de determinar .
23. Registra a Gausnet	-	-	-	I	R/A	El GPA registra tots els canvis de la nova memòria definitiva a Gausnet.
Llegenda: R- Responsable execució A- "Accountable"/Responsabilitat S- Suport C- Consultat I-Informat / + opcional						

A- Abast		
Totes les titulacions de grau, màster universitari i doctorat		
B- Objectius		
01. Reflexionar sobre el desenvolupament de les titulacions i millorar-les.		
02. Assolir una acreditació positiva per part d'AQU.		
C- Rols		
GPA	Gabinet de Planificació i Avaluació.	
RespQ	Responsable de qualitat del centre.	
Suport SGIQ	El suport tècnic als SGIQ, normalment el tècnic de qualitat del centre. Eventualment pot ser el mateix RespQ	
CAI	Comitè d'avaluació interna. Es compon adhoc conforme amb el que indiquen les guies d'acreditació.	
Centre docent	Facultat o Escola responsable de l'estudi.	
CQ	Comissió de qualitat de la UdG.	
AQU	Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya.	
CU	Consell d'Universitats.	
D1- Fases del procés		
Prevista	L'acreditació està prevista.	
Preparació	El centre prepara l'autoinforme a partir de l'anàlisi d'evidències i indicadors.	
Aprovació interna	L'informe és aprovat pels òrgans de la UdG (CAI, CQC i Junta de centre i CQ).	
Visita CAE	El CAE realitza les seves visites.	
Avaluació AQU	AQU realitza la seva avaluació post-visita del CAE.	
Al·legacions	Període d'al·legacions.	
Resolució i publicació	Els informes són definitius i cal publicar-los.	
Tancada	El procés ha finalitzat.	
F- Entrades		
01. Programació amb AQU Catalunya		
02. Enquestes de docència, de satisfacció de graduats i d'inserció		
03. Resultats acadèmics		
04. Pla docent		
05. Dades de recursos humans		
06. Dades d'accés i matrícula		
G- Sortides		
01. Informe intern d'acreditació		
02. Informe de visita externa		
03. Informe d'acreditació		
04. Resolució del Consell d'Universitats		
05. Segells i certificats d'acreditació		
06. Pàgina web actualitzada		
07. Observacions per a la millora		
08. Registre d'inici de modificació de memòria		
H- Indicadors		
	Ti pu s	Valor objectiu / lliandar
01. Nombre de titulacions acreditades	N	-
02. Nombre de titulacions acreditades amb excel·lència	N	-
03. Total acreditacions excel·lents/acreditacions favorables	%	Mitjana del SUC
Tipus: N – numèric % - percentatge		
J- Aprovacions d'aquesta versió		
	Data	
Comissió de qualitat sessió 2/2022	27-4-2022	



E- Activitats i responsabilitats

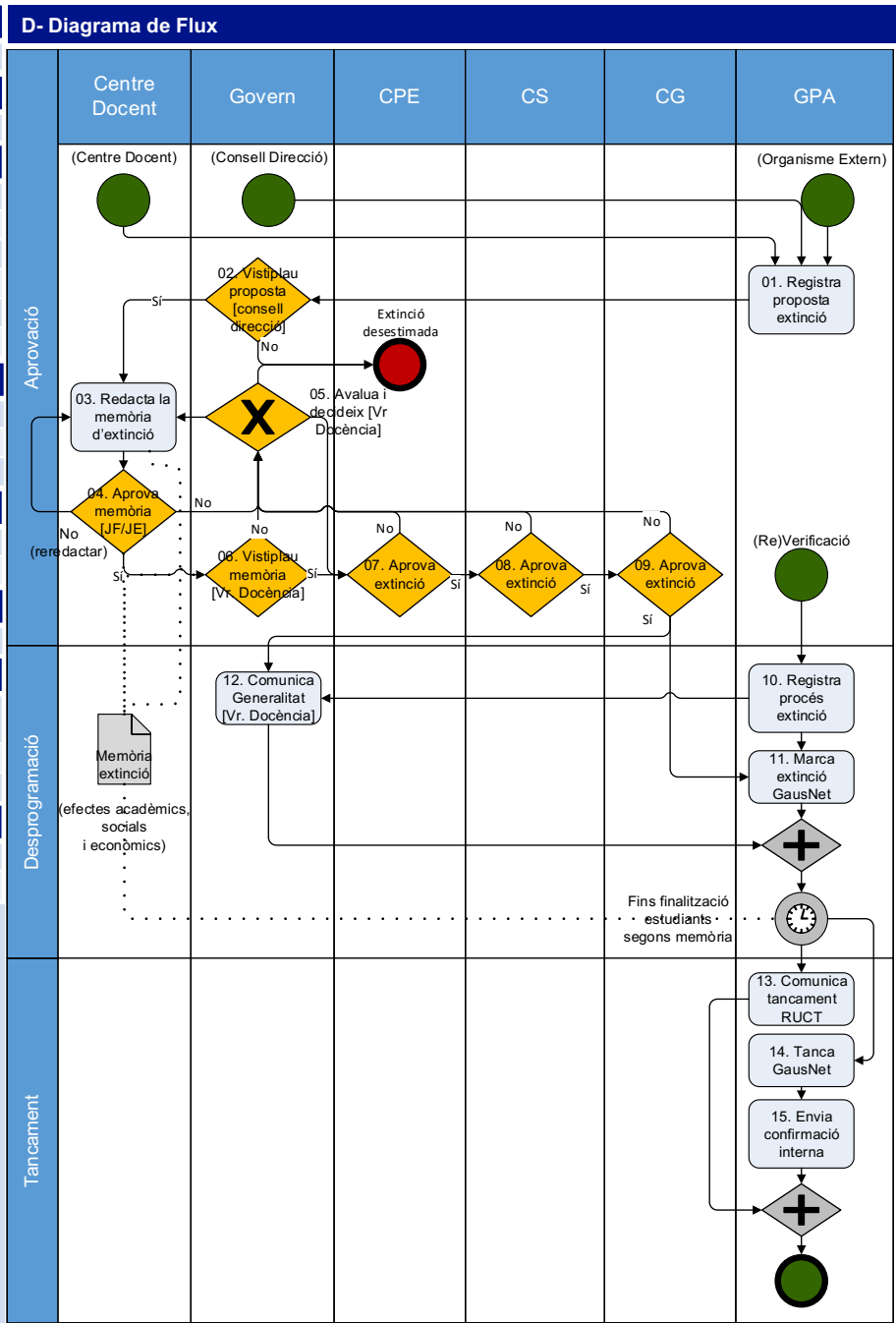
	GPA	RespQ	Suport SGIQ	CAI	Centre docent	CQ	AQU/CAE	CU	
01. Planifica acreditacions anuals i particulars	A/R	I					C		Juntament amb AQU s'elabora el calendari de les acreditacions de l'any.
02. Defineix cronograma i notifica	A/R	I							Quan arriba el moment d'iniciar el procés l'acreditació, s'elabora el cronograma particular de cadascun i es notifica al RespQ
03. Reunió preparatòria	C	A/R	I						Es fa una reunió del GPA amb el centre per plantejar el calendari i explicar el procediment
04. Composa el CAI	C	A/R	S/I	C	C				Es forma el CAI amb representants de tots els grups d'interès i demana al Servei Informàtic l'obertura del grup de treball per penjar l'informe i les evidències.
05. Reunió d'inici	I	A/R	S/I	R					S'informa a tots els membres del CAI del procediment d'acreditació, el cronograma i les tasques a realitzar
06. Redacta esborrany informe	S	A/R	S	S					Els responsables dels estudis redacten l'esborrany d'informe. Totes les evidències que s'adjunten a l'informe queden recollides a un grup de treball a on hi tenen accés tots els membres del CAI i a on es donarà accés posteriorment al membres del CAE.
07. Elabora informe	S	A/R	S	R/C					Es redacta un informe tenint en compte l'anàlisi dels indicadors, el seguiment de les observacions d'informes anteriors, el seguiment del pla de millora i la inclusió de propostes de millora noves. Aquest procés de redacció i discussió es pot portar a terme en 2-3 reunions o les que el CAI consideri convenients.
08. Aprova?	I	R	I	A/R					Aprovació de l'informe final
09. CQC aprova?	I	R	I		A/R				Aprovació per part de la Comissió de Qualitat del Centre
10. Junta aprova?	I	R	I		A/R				Aprovació per Junta de Centre
11. Exposició pública	A/R	I	I						L'informe es posa en exposició pública un mínim de 20 dies per tal que tota la comunitat universitària pugui tenir accés i fer esmenes, si escau
12. Registra funció CAE i grup de treball	I	I	A/R				I		Crea una nova funció CAE al ServiceNow, dona accés al grup de treball i envia usuaris i contrasenyes a AQU
13. CQ aprova?	A	I	I			R			La Comissió de Qualitat aprova l'informe
14. Envia a AQU	A/R	I	I						L'informe s'envia a AQU juntament amb el pla de millora.
15. Selecciona i forma CAE	I	I	I				A/R		AQU Catalunya selecciona els membre del CAE i confirma amb la universitat que no existeix cap incompatibilitat. (El GPA rep la composició i la confirma amb el centre).
16. Revisa autoinforme i evidències							A/R		AQU fa una revisió de la documentació
18. Visita previa	I	R	S				A/R		Es porta a terme la visita per part de la presidència i la secretaria del CAE, si escau.
19. Elabora informe previ	I	I					A/R		AQU elabora l'informe previ i reclama, si escau, la correcció o ampliació de les evidències
20. Reelabora evidències	S	A/R		S					El CAI repassa i reelabora, si escau, les evidències adjuntes a l'informe
21. Prepara visita	S	A/R			S				Els responsables acadèmics convoquen les audiències i s'ocupen dels temes logístics de la visita. Una setmana abans de la visita s'envia a AQU el llistat amb els participants de cada col·lectiu.
22. Visita							A/R		Es porta a terme la visita, que inclou reunions amb tots els grups d'interès i visita a les instal·lacions
23. Sol·licita acreditaci Ministeri	A/R								Es fa la sol·licitud formal d'acreditació al Ministeri
24. Redacta IPAE							A/R		Redacta l'informe previ d'avaluació externa (IPAE)
25. Redacta i envia IPA							A/R		Amb l'IPAE de base, redacta l'informe previ d'acreditació (IPA). Envia ambdós informes a la Universitat
26. Distribueix IPAE+IPA	A/R	I							El GPA rep la notificació conforme els informes estan disponibles a l'extranet d'AQU. Els envia al centre.
27. Al·lega?	S	A	S		R				El centre pot presentar al·legacions a l'informe en un termini aproximat de 20 dies. Si cal, consulta al GPA per a la seva redacció.
28. Comunica al·legacions	A/R	I					I		El GPA comunica a AQU la presentació d'al·legacions a través de l'extranet
29. Revisa al·legacions							A/R		El CAE revisa les al·legacions i elabora la proposta final d'IAE (Informe d'avaluació externa)
30. Elabora IAE i IA finals	I	I	I				A/R		La CEA (comissió específica d'àmbit) elabora l'IdA (Informe definitiu d'acreditació). AQU envia els 2 informes a la Universitat.
31. Registra i publica informe	A/R	I	I						El GPA rep la notificació conforme els informes estan disponibles a l'extranet d'AQU. Els envia al centre
32. Registra observacions	I	I	A/R						El tècnic de qualitat del centre registra les observacions al Service Now
33. Envia a Consell d'Universitats							A/R		AQU envia l'informe d'acreditació a la Generalitat de Catalunya, al Ministeri competent en matèria d'universitats i al Consell d'Universitats (CU)
34. Resol							A/R		Fa la resolució d'acreditat o no acreditat
35. Recorre?	I	C/A	S		R				El centre pot recórrer la resolució del CU
36. Avalua el recurs							A/R		La Comissió d'apel·lacions d'AQU avalua el recurs
37. Resolució definitiva d'acreditació	I	I			I			A/R	EL CU emet la resolució d'acreditació
38. Inscriu al RUCT							A/R		El Ministeri inscriu la resolució definitiva al RUCT.
41. Publica segell	A/R	I							Els informes es publiquen a la pàgina web de qualitat. Si hi ha recurs es fa quan es rep la resolució d'aquest. Els segells es publiquen a la pàgina web principal de l'estudi.
42. Inicia procés P0203 per modificar la memòria	I	A/R	S						En funció dels canvis menors fets a la titulació o de les observacions dels informes d'acreditació, s'iniciarà el procés de modificació de memòria, informant al GPA per que generi un registre d'inici del procés que seguirà amb la redacció de la memòria.
43. Tanca i programa següent acreditació	A/R								Es tanca formalment el procés i es registra la següent acreditació prevista

Llegenda: R- Responsable execució A- "Accountable"/Responsabilitat S- Suport C- Consultat I-Informat / + opcional

I- Documents i referències

01. Guia per a l'acreditació de les titulacions de grau i màster (AQU)
02. Guia per a l'acreditació dels programes oficials de doctorat (AQU)
03. Evidències i indicadors recomanats per a l'acreditació de graus i màsters
04. Glossari d'indicadors VSMA

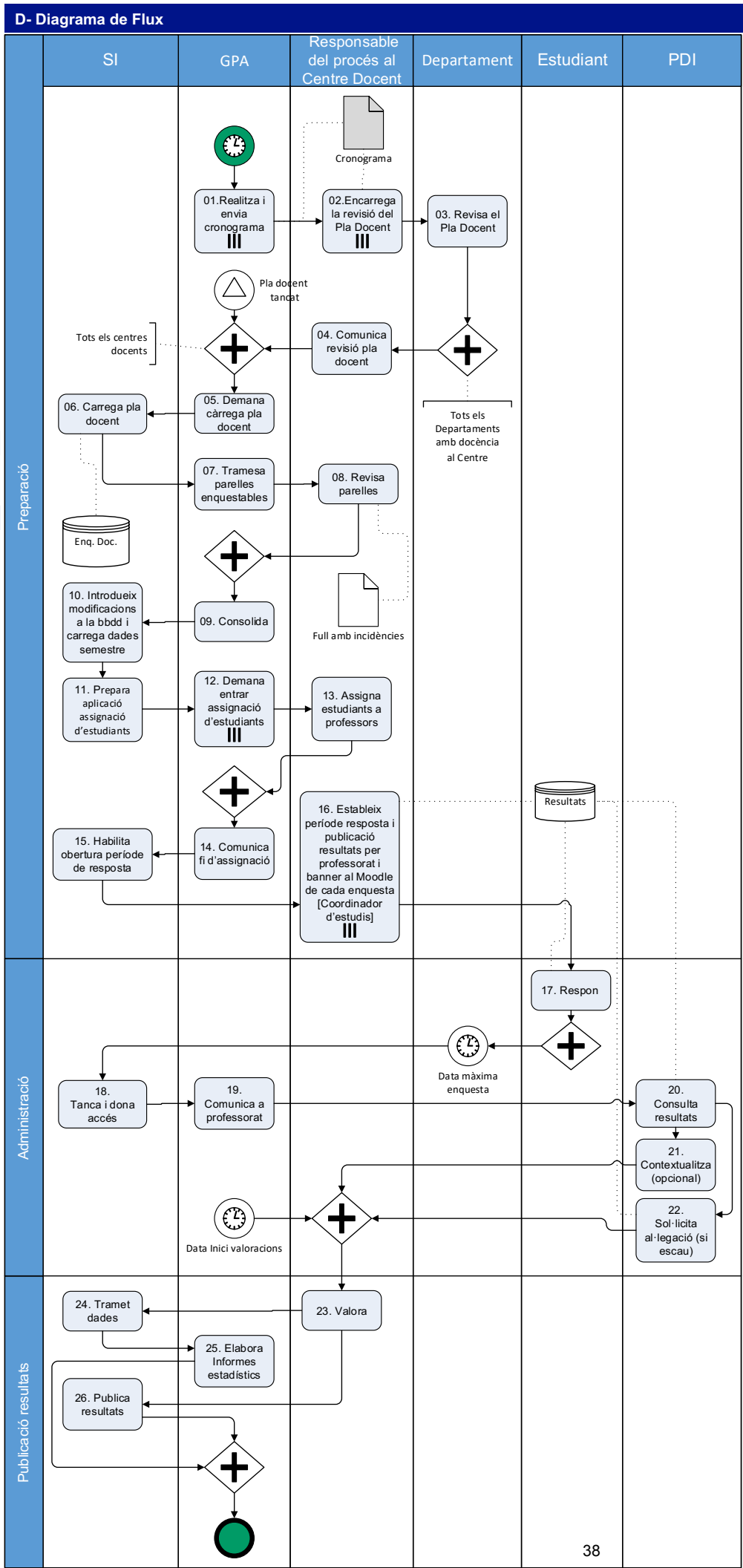
A- Abast		
Totes les titulacions oficials de la UdG.		
B- Objectius		
01. Garantir que la supressió de titulacions es desenvolupa completament i de forma ordenada		
C- Rols		
Centre docent	Deganat de Centre o Direcció d'Escola, Junta de Facultat o Junta d'Escola	
Govern	Consell de Direcció, Vicerector amb funcions en l'àmbit de la docència	
CPE	Comissió de Programació d'Estudis de la UdG	
CS	Consell Social de la UdG	
CG	Consell de Govern de la UdG	
GPA	Gabinet de Planificació i Avaluació	
D1- Fases		
Aprovació	L'extinció s'està aprovant	
Desprogramació	La titulació es deixa de programar, mentre acaba l'estudiantat existent	
Tancament	Es fa el tancament definitiu, sense estudiantat actiu.	
F- Entrades		
01. Comunicació externa d'extinció		
02. Criteris de programació		
G- Sortides		
01. Memòria d'extinció		
H- Indicadors		
	Tipus	Valor objectiu/ llindar
01. Nombre de titulacions en procés d'extinció	N	0
02. Nombre de titulacions desprogramades/any/centre	N	0
J- Avaluacions d'aquesta versió del procés		
	Data	
Comissió de qualitat de la UdG sessió 2/2022	27-04-2022	



E- Activitats i responsabilitats							
	Centre docent	Govern	CPE	CS	CG	GPA	
01. Registra proposta d'extinció	I	I				A/R	S'obre un registre nou pel seguiment del procés d'extinció.
02. Vistiplau proposta	I	A/R				I	El Consell de Direcció, a proposta del Vr de Docència, valora la proposta d'extinció de la titulació.
03. Redacta la memòria d'extinció	A/R					S	El deganat o direcció del centre docent redacta la memòria d'extinció de la titulació.
04. Aprova la memòria	A/R					I	La memòria d'extinció de la titulació es porta a aprovació a la Junta de facultat o escola. Si s'aprova s'envia al Vr. de Docència. Si no s'aprova es torna a enviar a deganat o direcció per la seva revisió.
05. Avalua i decideix	I	A/R	I	I	I	I	Eventualment, i a causa de la no aprovació de la memòria d'extinció d'una titulació, el vicerector de docència decidirà si el procés acaba o bé si, generalment degut a l'obligatorietat de l'extinció, el procés avança sense aquesta aprovació.
06. Vistiplau memòria	I	A/R				I/S	El Vr. Docència demana el vist-i-plau de la memòria al consell de govern
07. Aprova extinció	I	A	R			I/S	El Vr. Docència demana l'aprovació de la memòria a la CPE.
08. Aprova extinció	I	A		R		I	El Vr. Docència demana l'aprovació de la memòria al CS.
09. Aprova extinció		A			R	I	El Vr. Docència demana l'aprovació de la memòria al CG.
10. Registra procés extinció	I		I			A/R	El procés s'inicia d'ofici com a conseqüència d'una reverificació, d'acord amb el contingut de la memòria de verificació de la nova titulació.
11. Marca extinció Gausnet						A/R	La titulació es marca com en extinció a Gausnet.
12. Comunica Generalitat		R				A/I	El Vr. Docència comunica a la Generalitat l'extinció.
13. Comunica tancament RUCT						A/R	Es tanca l'estudi al RUCT.
14. Tancament Gausnet						A/R	Es tanca l'estudi a Gausnet.
15. Envia confirmació interna	I		I			A/R	Es comunica a les parts interessades el tancament definitiu de l'estudi.

Llegenda: R- Responsable execució A- "Accountable"/Responsabilitat S- Suport C- Consultat I-Informat / + opcional

A- Abast		
Administració i publicació de les enquestes de docència de tots els centres de la UdG i totes les seves titulacions		
B- Objectius		
01. Conèixer l'opinió dels estudiants sobre la docència com a mitjà per a la seva millora		
02. Facilitar informació per a l'avaluació del PDI i els processos del Marc VSMA		
C- Rols		
GPA	Gabinet de planificació i avaluació	
SI	Servei Informàtic	
Responsable del procés al Centre	La persona que tingui assignat el rol de propietari d'aquest procés (o persona en qui delegui)	
Estudiant	Cada un dels estudiants que rep docència	
PDI	Personal docent i investigador	
D1- Fases del procés		
Preparació	Establiment parelles i preparació informàtica	
Administració	Administració i resposta de les enquestes	
Publicació resultats	Recull de resultats i publicació	
E- Entrades		
01. Pla docent		
02. Dades de matrícula dels estudiants		
F- Sortides		
01. Resultats de les enquestes de docència al professorat		
02. Resultats de les enquestes de docència als estudiants		
02. Resultats de les enquestes de docència a la web		
03. Informes estadístics dels resultats		
04. Indicadors per a l'avaluació del professorat i processos del marc VSMA		
G- Indicadors		
	Tipus	Valor objectiu / llindar
01. Índex de resposta de les enquestes de docència	%	>25%
02. Percentatge d'enquestes descartades (índex resposta <11%)	%	<25%
I- Documents i Referències		
Guia per a l'administració de les enquestes a l'estudiantat sobre l'actuació docent del professorat		
J- Aprovacions d'aquesta versió del procés		
Comissió de Qualitat		20-12-21



E- Activitats i responsabilitats

	SI	GPA	Responsable del procés al Centre Docent	Departament	Estudiant	PDI	
01. Realitza i envia cronograma	I	A/R	I	-	-	-	El GPA elabora el cronograma del procés per al semestre vigent i l'envia a deganats / direccions, responsables de qualitat, tècniques de qualitat, responsable de procés d'enquestes de centre docent i Servei Informàtic
02. Encarrega la revisió del Pla Docent	-	-	A/R	I	-	-	El responsable de qualitat demana i coordina amb els Departaments la comprovació al Pla docent d'una correcta assignació d'assignatures, professors i grup
03. Revisa el Pla Docent	-	-	A/I	R	-	-	Els Departaments comproven al Pla docent aquesta assignació. Si les dades rebudes no concorden amb la docència real prevista cal corregir el pla docent.
04. Comunica revisió pla docent	-	I	A/R	-	-	-	Els responsables d'enquestes dels centres confirmen la revisió i, correcció si escau, del pla docent.
05. Demana càrrega pla docent	I	A/R	-	-	-	-	El GPA demana la càrrega de dades del pla docent a la bbdd de gestió d'enquestes
06. Carrega pla docent	R	A	-	-	-	-	El Servei Informàtic carrega les dades del pla docent a una bbdd
07. Tramesa parelles enquestables	-	A/R	I	-	-	-	El GPA envia les parelles assignatura-professor enquestables a cada centre
08. Revisa parelles	-	-	A/R	C	-	-	Els responsables del procés d'enquestes del centre analitzen les parelles assignatura-professor. Sobre aquest llistat el centre pot sol·licitar certs canvis: - No enquestar una parella que pertany al semestre en curs - Forçar l'enquesta d'una parella que no pertany al semestre en curs - Canviar el paràmetre d'una assignatura de Segura a No Segura o al revés Si el centre fa canvis envia l'excel amb les modificacions. Si no en fa, envia la confirmació.
09. Consolida	I	A/R	-	-	-	-	El GPA fa un document únic amb el conjunt de modificacions sol·licitades des dels centres i l'envia al SI
10. Introdueix modificacions a la bbdd i carrega dades semestre en curs	A/R	-	-	-	-	-	El SI introdueix al sistema les modificacions sol·licitades a la base de dades i consolida les dades.
11. Prepara aplicació assignació d'estudiants	A/R	I	-	-	-	-	El SI prepara l'aplicació web d'assignació dels estudiants per a les parelles assignatura-professor No Segures del semestre en curs. Una assignatura és No segura quan, amb els sistemes d'informació de la UdG, no es pot assegurar l'assignació correcta d'estudiants a grups.
12. Demana entrar assignació d'estudiants	-	A/R	-	-	-	-	El GPA demana als centres l'assignació dels estudiants a les parelles assignatura-professor no segures.
13. Assigna estudiants a professors	-	I	A/R	C	-	-	Els centres fan l'assignació dels estudiants a professors per a cada assignatura.
14. Comunica fi d'assignació	I	A/R	-	-	-	-	El GPA comprova que tots els centres hagin fet l'assignació d'estudiants i comunica al SI que pot habilitar el període de resposta.
15. Habilita obertura període de resposta	A/R	I	I	-	-	-	El SI habilita als centres perquè puguin gestionar l'obertura del període de resposta individualment per a cada parella. En el cas que el centre no ho programi, el SI programa el període de resposta per defecte, 3 setmanes anteriors al primer examen del centre. El SI programa la data final màxima del període de resposta, que correspon a la data màxima de tancament d'actes.
16. Estableix període resposta i banner al Moodle de cada enquesta [Coordinador d'estudis]	-	-	A/R	-	-	-	El Coordinador d'estudis programa el període de resposta dels estudiants.
17. Respon	-	-	A	-	R	-	Els estudiants responen les enquestes de docència dins el període establert
18. Tanca i dona accés	R/A						El SI tanca el període de resposta i dona accés als resultats
19. Comunica a professorat		R/A					El GPA comunica que ja es poden consultar els resultats
20. Consulta resultats	-	A/R	-	-	-	I	El professorat consulta els seus resultats
21.Contextualitza (opcional)	-	-	-	-	-	A/R	El professorat que ho consideri oportú pot redactar una contextualització en l'apartat de l'aplicació habilitada, exposant les circumstàncies que s'han donat en la docència d'una assignatura determinada per tal de justificar els resultats d'una enquesta d'una assignatura. Aquesta informació es posa a l'abast dels responsables acadèmics: deganat / direcció del centre docent i direcció del departament.
22. Sol·licita al·legació (si escau)	-	-	-	-	-	A/R	El professorat té la possibilitat de sol·licitar la desestimació de l'enquesta d'una assignatura que segons el criteri estadístic es considera vàlida al·legable seguint el procediment establert a la normativa.
23. Valora	-	I	A/R	-	-	C	El responsable del procediment d'enquestes de docència de centre valorarà l'acceptació o no de l'al·legació. En cas d'acceptació de l'al·legació l'enquesta queda descartada.
24. Tramet dades	R/A	I					El Servei Informàtic tramet les dades finals al GPA
25. Emet Informes estadístics	-	A/R	I	I	-	I	El GPA elabora informes estadístics per centre i departament i els envia respectivament a degans / directors i responsables de qualitat (informes de centre) i a directores de departament (Informes de departament). Fa un informe del 1r semestre i un global per curs.
26. Publica resultats	R	A					El SI publica resultats agregats a la web de qualitat i desagregats a intranet, segons la normativa.

Llegenda: R- Responsable execució A- "Accountable"/Responsabilitat S- Suport C- Consultat I-Informat / + opcional

A- Abast

Estudiants titulats d'estudis de grau i màster de centres integrats i, opcionalment, centres adscrits. S'enquesta als titulats que han finalitzat la seva formació el curs immediatament anterior a l'enquesta.

B- Objectius

01. Conèixer l'opinió dels graduats sobre diferents aspectes relacionats amb la docència
02. Aconseguir la màxima participació possible per part dels estudiants graduats

C- Rols

AQU Catalunya	Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
GPA	Gabinet de Planificació i Avaluació
Vr. Qualitat	Virerectorat que tingui associades les funcions de qualitat
Secretaria general	Secretari general de la UdG
Rector	Rector UdG
Centres adscrits	Centres adscrits
Centres	Tots els centres docents que participen per haver signat el conveni

D1- Estats

Conveni	Cal signar un nou conveni
Preparació	Preparació de les dades dels titulats
Administració	Administració de l'enquesta als titulats
Resultats	Rebuda de les dades d'AQU i enviament a centres
Tancada	S'han realitzat totes les activitats

F- Entrades

01. Llistat de titulats i dades de contacte

G- Sortides

01. Resultats desagregats de les enquestes
02. Informes d'indicadors calculats per AQU
03. Convenis signats

H- Indicadors

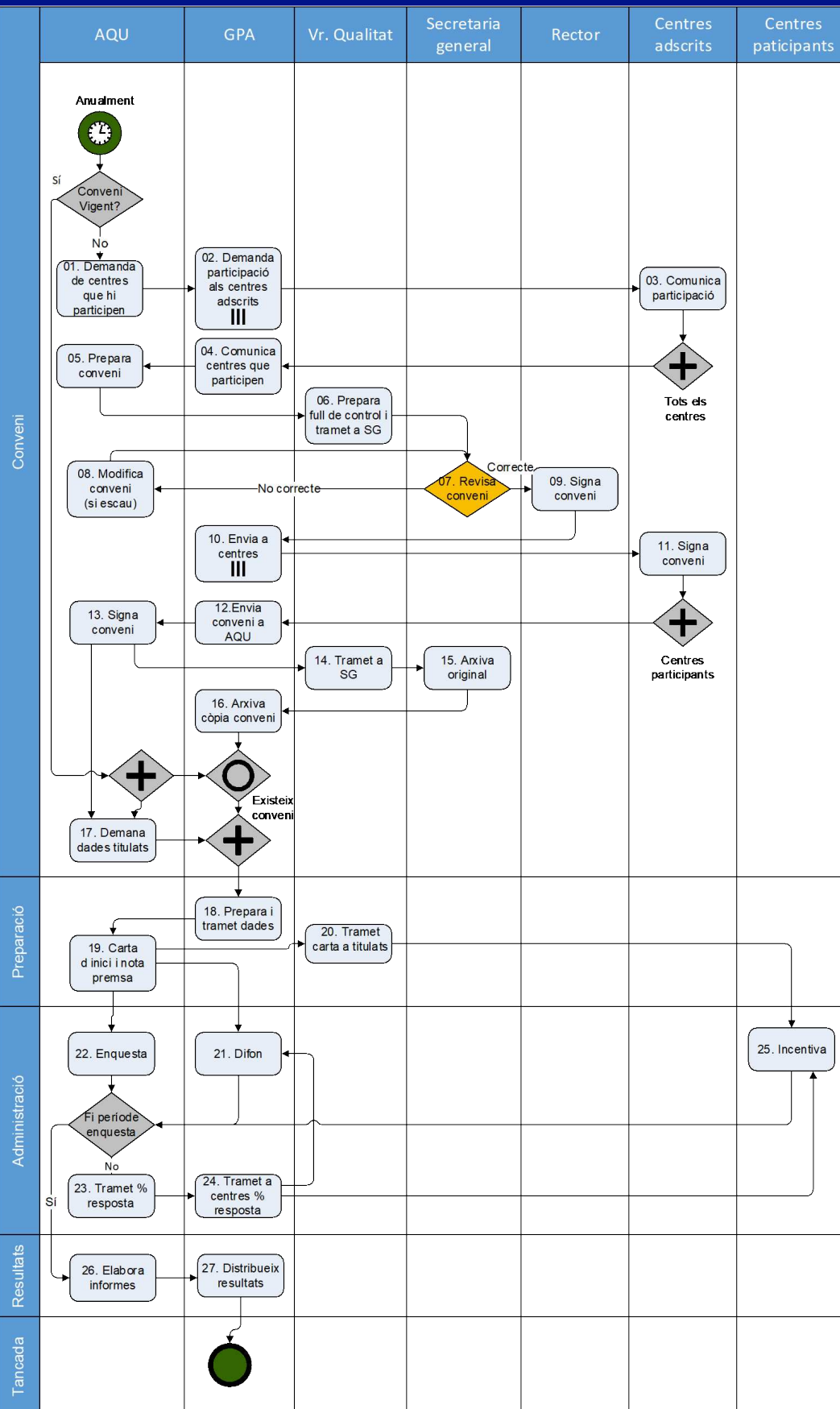
	Tipus	Valor objectiu / líndar
01. Índex de resposta	%	>30
02. Nre de centres adscrits participants/centres adscrits	%	100
03. Població	N	

Tipus: N – numèric % - percentatge

J- Aprovacions d'aquesta versió del procés

	Data
Comissió de qualitat de la UdG sessió 07/23	12-07-2023

D- Diagrama de flux



E- Activitats i responsabilitats

	AQU Catalunya	Vr. Qualitat	Secretaria general	Rector	Centres adscrits	GPA	Descripció
01. Demanda de centres que hi participen	R/A						AQU Catalunya demana que confirmem els centres adscrits que volen participar a l'enquesta
02. Demanda participació als centres adscrits					C	R/A	Preguntem al centre adscrits si vol participar. Els centres integrats hi participen sempre.
03. Comunica participació					R	A	Els centres confirmen o no la seva participació
04. Comunica centres que hi participen						R/A	Comunicació a AQU dels centres que hi volen participar incloent els integrats i els adscrits que hagin confirmat.
05. Prepara conveni	R/A						AQU prepara els convenis. Es fa un conveni AQU-UdG per als centres integrats i un conveni AQU-UdG-Centres adscrits per a tots els centres adscrits conjuntament. Aquest pas no es fa cada any, ja que el darrer conveni s'ha signat per a 4 anys.
06. Prepara full de control i tramet a SG		R/A					El Vr. Qualitat prepara els fulls de control i els tramet a Secretaria General.
07. Revisa conveni			R/A				SG revisa els convenis. Si cal, els envia a l'assessoria jurídica i al delegat de protecció de dades.
08. Modifica conveni (si escau)	R/A						Si cal modificar els convenis, AQU fa els canvis necessaris i els torna a enviar
09. Signa conveni				R		A	Un cop revisats i modificats, si escau, el rector signa els convenis.
10. Envia a centres						R/A	El GPA envia el conveni conjunt als centres per tal que el signin.
11. Signa conveni					R	A	Els centres adscrits signen el conveni. Atès que tots tenen signatura electrònica, es fa una ronda de signatures per correu electrònic.
12. Recepció i enviament a AQU						R/A	Un cop el conveni conjunt està signat per tots els centres adscrits, s'envien tots 2 convenis a AQU.
13. Signa conveni	R/A						El director d'AQU Catalunya signa el conveni.
14. Tramet a SG	R/A						AQU Envia una còpia del conveni signada.
15. Arxiva original			R/A				Secretaria general arxiva el conveni i escaneja una còpia per al GPA
16. Arxiva còpia conveni						R/A	GPA guarda l'arxiu electrònic
17. Demana dades titulats	R/A						Paral·lelament, AQU Catalunya fa la demanda de la informació de la població a enquestar. La població és la totalitat dels titulats del curs immediatament anterior a l'enquesta.
18. Prepara i tramet dades						R/A	El GPA prepara les dades segons els requeriments d'AQU i les envia.
19. Carta inici i nota premsa	R/A						AQU Catalunya fa arribar una nota de premsa i un model de carta per adaptar i enviar als graduats
20. Tramet carta a titulats		R/A				I	Des del Vr. s'envia una carta als titulats per incentivar la seva participació
21. Difon						R/A	S'envia la nota de premsa a l'ACRI per tal que en faci difusió pels canals institucionals
22. Enquesta	R/A						AQU Catalunya s'encarrega de l'administració de l'enquesta via telemàtica. Durant el procés envia de manera periòdica els índexs de resposta assolits
23. Tramet % resposta	R/A						Periòdicament AQU Catalunya envia el % de resposta
24. Tramet a centres % resposta		I			I	R/A	Des del GPA s'envien els índexs de resposta als centres per tal que, si ho troben adient, facin accions de motivació
25. Incentiva					R/A		Des dels centres (integrats o adscrits) porten a terme accions d'incentivació si ho creuen oportú
26. Elabora informes	R/A					I	A partir de les dades recollides, AQU elabora els dashboards
27. Distribueix resultats		I			I	R/A	S'envia la informació als deganats/direccions de centre (integrats i adscrits) i es presenta a la Comissió de Qualitat.

Llegenda: R- Responsable execució A- "Accountable"/Responsabilitat S- Suport C- Consultat I-Informat / + opcional

1. Objectiu i abast

Planificar la promoció dels nostres graus universitaris a través de campanyes i accions publicitàries.
Planificar l'orientació d'estudis que té com objectiu la captació d'estudiants i la conversió en matrícula definitiva.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Públic objectiu
- Estudiant de nou accés

Sortides

- Estudiant matriculat

3. Tipus de procés

Clau

4. Propietari / Responsable de gestió

Adjunt a Direcció

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.1: Promoció i orientació als estudiants

Responsabilitat

Propietari

Responsable de Màrqueting

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.1: Promoció i orientació als estudiants

Responsabilitat

Responsable de gestió

Responsable d'Orientació d'Estudis

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.1: Promoció i orientació als estudiants

Responsabilitat

Responsable de gestió

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

PROMOCIÓ

Campanyes en línia: L'equip intern d'EUM elabora les campanyes de promoció amb els recursos i coneixements que disposa, tal com XXSS, disseny de catàlegs, edició i creació de material audiovisual, orientades al públic objectiu que s'estableix amb l'anàlisi de dades d'anys anteriors.

L'equip de màrqueting compta amb un grup d'estudiants (CMT) que col·laboren en la creació de continguts en XXSS.

La resta de campanyes s'externalitzen en empreses especialitzades que la planificació de promoció estableix prèviament. Aquests proveïdors externs han de presentar pressupostos per tota la campanya i s'activen o no segons l'aprovació del pressupost.

Campanyes fora de línia: L'equip intern d'EUM elabora les campanyes de promoció amb els recursos i coneixements que disposa tal com fires, jornades de portes obertes, marxandatge, visites a centres d'estudis, orientades al públic objectiu que s'estableix amb l'anàlisi de dades d'anys anteriors.

L'equip de màrqueting compta amb un grup d'estudiants (CMT) que coopera en esdeveniments presencials, com visites al centre i fires.

La resta de campanyes s'externalitzen en empreses especialitzades que la planificació de promoció estableix prèviament. Aquests proveïdors externs han de presentar pressupostos per tota la campanya i s'activen o no segons l'aprovació el pressupost.

ORIENTACIÓ D'ESTUDIANTS

Orientació: El departament d'orientació d'estudis planifica els materials i continguts per dur a terme l'orientació d'estudis a alumnes de nou accés. Aquests materials i continguts sempre van subjectes a la veracitat d'una orientació de qualitat per accedir al sistema universitari català.

L'equip d'orientació està format per un grup d'estudiants que col·laboren en les tasques d'orientació sobre els estudis EUM.

Registre: Els futurs estudiants ens fan arribar una sol·licitud d'informació sobre alguns dels nostres estudis universitaris, s'introdueixen al CRM i s'estableix un procés de contacte multiplataforma per tal d'oferir diferents opcions de comunicació al futur estudiant.

Seguiment: S'executa el procés de contacte multiplataforma que estableix el pas previ de registre. S'actualitza el seguiment depenent de cada etapa del futur estudiant. El procés de seguiment acaba (seguint la normativa GRDP) quan l'estudiant així ho sol·licita o en matrícula definitiva.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
Orientadora d'estudis	Es la responsable de portar a terme l'orientació d'un futur estudiant.
Adjunt a Direcció	Es el encarregat de planificar i portar a terme tota la

	planificació de la promoció.
Equip promoció EUM	Format per l'equip de màrqueting (CMT) i l'equip d'Orientació. Els dos equips compten amb estudiants becats que ajuden a diverses tasques de promoció.
Societat	Una vegada l'estudiant a fer la preinscripció, des de preinscripció universitària ens faran arribat el llistat d'estudiants admesos.
Estudiants	Són els que rebran tota la informació i que decideixen si volen preinscribir-se als graus EUM.

5.3 Calendari del procés

De setembre a juliol.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now
- Aplicatiu de gestió de clients: CRM
- Aplicatiu de missatgeria: Gmail, Whatsapp i SMS
- Web: Formularis de contacte

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de l'Adjunt a Direcció. El seguiment i revisió queda plasmat en l'informe de revisió del SGIQ que aprova la comissió de qualitat.

Per la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- La participació dels grups d'interès.
- L'adequació i els resultats dels indicadors del procés.
- Les incidències que s'han produït i que han sigut notificades a partir del procés EUM 5.2 Gestió d'incidències, no conformitat i reclamacions.

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que es gestionaran a través del procés EUM 1.3 Anàlisi de dades i millora contínua.
- Possibles canvis en el Manual de Processos.

5.6 Normativa

- Legislació Europea de GRPD (<https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>)
- Accés a la Universitat (<https://universitats.gencat.cat/ca/acces-universitat/>)

- Requisits d'Accés segons el perfil de l'estudiant (<https://universitats.gencat.cat/ca/acces-universitat/acces-segons-perfils-estudiants/index.html>)

- Preinscripció <https://universitats.gencat.cat/ca/preinscripcions/>

- Legislació estatal centres docents no estatals (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1979-7044>)

- Beques CMT i beques de col·laboració d'orientació als estudiants:

<https://mediterrani.com/ca/serveis-par-a-la-vida/beques-alumne-mediterrani/>
<https://mediterrani.com/ca/serveis-par-a-la-vida/beques-alumne-mediterrani/>
https://mediterrani.com/wp-content/uploads/2023/02/Beca-EUM-Experience-23_24-CAT.pdf

[serveis-par-a-la-vida/beques-alumne-mediterrani/](https://mediterrani.com/ca/serveis-par-a-la-vida/beques-alumne-mediterrani/)
https://mediterrani.com/wp-content/uploads/2024/01/Beca-CMTeam-24_25-CAT.pdf

6. Indicadors

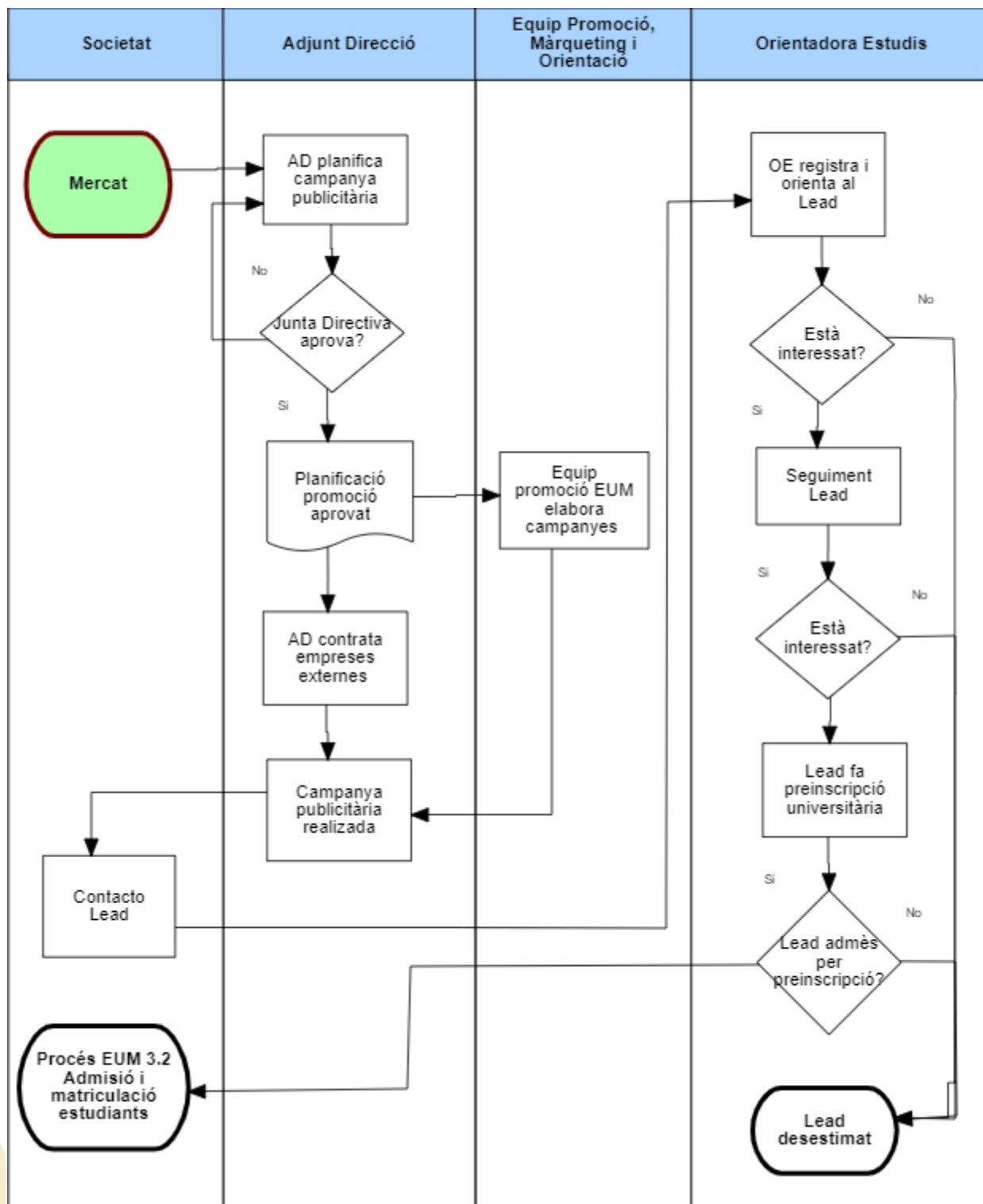
Codi	Denominació	Versió
ID155	Entrades de Leads GT	2
ID156	Primer contacte GT	1
ID157	Visita realitzada GT	1
ID158	Entrada Leads GM	1
ID159	Primer contacte GM	2
ID160	Visita realitzada GM	2
ID161	Entrada Lead GLE	1
ID162	Primer contacte GLE	2
ID163	Visita realitzada GLE	1
ID164	Número d'entrades de DG	1
ID165	Primer contacte DG	2
ID166	Visita realitzada DG	1
ID167	Entrades Leads Total	1
ID168	Primer contacte Total	2
ID169	Visita realitzada Total	1
ID201	Número No Show	1
ID230	RLC Online- Resultats Leads Campanyes Online	1
ID231	RLC Offline- Resultats Leads Campanyes Offline	1
ID232	Fires	1
ID233	Leads Fires	1
ID234	Leads Saló de l'Ensenyament	1
ID235	Tallers Formatius	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 3.2	Admissió i matriculació d'estudiants	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat
EUM 5.2	Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes	Procés documentat

Codi	Títol	Tipus
EUM 6.1	i reclamacions	Procés documentat
P0201	Definició de la informació pública de les titulacions	Procés documentat
	Disseny i verificació de titulacions	

8. Diagrama de flux



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	17/6/2024
Segura, Monica	Revisa	17/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	17/6/2024

9.2 Canvis

Propietari/ Responsable de gestió: s'ha afegit el responsable de màrqueting com segon responsable de gestió.

Descripció: s'ha modificat la descripció per posar en clar les accions de cada grup d'interès.

Participació dels grups d'interès en la presa de decisions: s'ha afegit a l'equip de promoció el responsable de màrqueting, equip CMT i equip d'orientació.

Aplicacions/ Sistemes d'informació: s'ha afegit l'SMS.

Normativa: s'ha afegit les bases de les beques CMT i d'orientació

Seguiment, revisió i millora continua: s'ha canviat responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

Indicadors:

S'han donat de baixa els indicadors,

ID143 ROI Campanyes Online

ID153 ROI Campanyes Offline

S'ha afegit els nous indicadors,

ID230 RLC Online- Resultats Leads Campanyes Online

ID231 RLC Offline- Resultats Leads Campanyes Offline

ID232 Fires

ID233 Leads Fires

ID234 Leads Saló Ensenyament

ID 235 Tallers formatius

Diagrama de flux: s'ha modificat el títol a la columna "Equip de promoció EUM" afegint Màrqueting i Orientació d'Estudiants.

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

Gestionar l'accés, l'admissió i matrícula als estudis de grau dels estudiant matriculats a partir de la normativa establerta.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Estudiant de nou accés
- Estudiant vigent

Sortides

- Estudiant matriculat
- Llistes de classe
- Justificant de matrícula
- Expedients acadèmics
- Imports ingressats per matrícula

3. Tipus de procés

Clau

4. Propietari / Responsable de gestió

PAS/ Personal d'Administració i Serveis

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.2: Admissió i matriculació d'estudiants

Responsabilitat

Responsable de gestió

Responsable de Secretaria Acadèmica

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.2: Admissió i matriculació d'estudiants

Responsabilitat

Propietari

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

- **Admissió i matrícula d'estudiants de grau de nou accés:**

Preinscripció universitària: L'Oficina d'Accés a la Universitat és l'organisme responsable d'assignar les places universitàries, de fer-ne difusió i de lliurar la llista d'estudiants admesos a la Gestió Acadèmica de la UdG, que s'encarrega de carregar les dades a l'aplicatiu. Aquest llistat ho reenvia a la Secretaria Acadèmica d'EUM.

La Secretaria Acadèmica de l'EUM és la responsable d'organitzar i executar el procés de matrícula: assigna dia i hora d'atenció personalitzada a l'estudiant, revisa la seva documentació, formalitza la matrícula i lliura la documentació i informació de l'inici de curs.

La qualitat del procés es revisa a partir de la informació obtinguda de les enquestes de satisfacció adreçades a l'estudiant i d'accions de millora identificades per la Secretaria Acadèmica d'EUM, responsables de proposar i incorporar les millores i de modificar els processos per a la matrícula de futurs estudiants.

Trasllat d'expedient: Aquells estudiants que en els terminis establerts per la UdG han aportat tota la documentació i se li han reconegut més de 30 crèdits de l'estudi sol·licitat, podran fer la matrícula en els períodes establerts pel calendari de matrícula d'EUM. La Secretaria Acadèmica d'EUM es posarà en contacte amb aquests estudiants per assignar-li dia i hora per fer la matrícula.

- **Matrícula d'estudiants actuals**

La Secretaria Acadèmica de l'EUM, estableix unes dates de matriculació, que sempre seran posteriors al tancament d'actes. S'informa els estudiants d'aquestes dates i de tota la informació addicional a la matrícula. Els estudiants hauran de demanar dia i hora per fer la matriculació.

- **Reconeixement i convalidació de crèdits:**

Els estudiants procedents de CFGS que tinguin reconeixement de crèdits al Grau matriculat, en el mateix moment de la matrícula la Secretaria Acadèmica li afegirà aquest reconeixement al seu expedient i li aplicarà l'import d'aquest.

Als estudiants provinents d'altres estudis universitaris oficials, des de la Secretaria Acadèmica se l'informa de tota la documentació que ha de portar per acreditar aquest reconeixement. Una vegada aportada aquesta documentació la Responsable de Secretaria Acadèmica enviarà la proposta de RA a la UdG mitjançant l'aplicatiu. Una vegada aprovada per la UdG, el PAS d'EUM es posa en contacte amb l'estudiant per informar-li que pot afegir aquestes assignatures al seu expedient previ pagament d'aquest RA.

- **Beques**

El Ministeri d'Educació, Cultura i Esport (MECD) convoca cada curs acadèmic beques per als estudiants universitaris de grau, que se sol·liciten, tramiten i resolen directament des d'aquest organisme.

EUM posa a disposició dels estudiants diferents programes de beques internes que es sol·liciten, tramiten i resolen des de l'EUM. La Secretaria Acadèmica és la responsable de realitzar el descompte corresponent en la matrícula dels estudiants becats. Les bases i la informació detallada de cada programa estan disponibles a la pàgina web d'EUM.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PAS	La Secretaria Acadèmica d'EUM es la responsable de l'execució d'aquest procés, per tant, intervé en la identificació i incorporació de millores en el procés.
Estudiants	Els estudiants intervenen en la millora de la qualitat del procés mitjançant les enquestes de valoració del servei rebut.
Societat	Poden formular suggeriments en qualsevol moment, a través de la bústia.
Direcció Acadèmica	És la responsable d'analitzar tots els indicadors d'aquest procés i d'incorporar accions de millora.

5.3 Calendari del procés

Juliol, setembre, octubre i febrer.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL.
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now
- Web: Publicació de les dates de matrícula, beques, etc.
- Aplicatiu de matrícula UdG: GAUSNET
- Aplicatiu comptable EUM: SAGE

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Responsable de la Secretaria Acadèmica. El seguiment i revisió queda plasmat en l'Informe de Revisió del SGIQ que aprova la Comissió de qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- La participació dels grups d'interès.
- L'adequació i els resultats dels indicadors del procés.
- Les incidències que s'han produït i que han estat notificades a partir del procés EUM 5.2 Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions.

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de millora del SGIQ. EUM 1.3 Anàlisis de dades i millora contínua.
- Possibles canvis en el Manual de processos.

5.6 Normativa

Legislació estatal i autonòmica d'accés als estudis de grau:

<http://udg.edu/ca/estudia/acces/acces-a-graus/Normativa-dacces-a-graus>

Normativa d'accés als estudis de grau amb un mínim de 30 crèdits reconeguts:

<https://udg.edu/ca/estudia/Tramits-normatives-i-preus/Normatives/Acces-a-graus-amb-minim-de-30-credits-reconeguts>

Normativa per al canvi d'estudis entre estudis que comparteixin a primer un mínim de 30 crèdits:

<https://www.udg.edu/ca/estudis/Tramits-normatives-i-preus/Normatives/Canvi-destudis>

Normativa reguladora de l'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau de la UdG per als més grans de 40 anys

mitjançant experiència professional i per als més grans de 45 anys mitjançant prova d'accés:

<https://udg.edu/ca/estudia/Tramits-normatives-i-preus/Normatives/Acces-a-graus-per-a-mes-grans-de-40-i-45-anys>

Normativa de reconeixement i transferència de crèdits en estudis de grau:

<https://www.udg.edu/ca/estudia/Tramits-normatives-i-preus/Normatives/Reconeixement-i-transferencia-de-credits>

Bases de beques EUM:

<https://mediterrani.com/servicios-para-la-vida/becas/>

<https://mediterrani.com/servicios-para-la-vida/becas-alumnos-eum/>

Informació d'horaris i calendaris del curs de grau:

<https://mediterrani.com/ca/serveis-academics/planificacio-del-curs/>

6. Indicadors

Codi	Denominació	Versió
ID001	% de matriculació dels estudiants de nou accés de GT	1
ID002	% de matriculació dels estudiants de nou accés del GM	1
ID003	% de matriculació dels estudiants de nou accés del DG	1
ID004	% de matriculació dels estudiants de nou accés de GLE	1

Codi	Denominació	Versió
ID005	Nº de matrícules de primer accés en el GT	2
ID006	Nº de matrícules de primer accés en el GM	1
ID007	Nº de matrícules de primer accés del DG	1
ID008	Nº de matrícules de primer accés en el GLE	2
ID009	Nº d'estudiants matriculats al GT	2
ID010	Nº de estudiants matriculats al GM	1
ID011	Nº d'estudiants matriculats al Doble Grau	1
ID012	Nº d'estudiants matriculats al GLE	1
ID037	% matrícula/oferta en GT	1
ID038	% matrícula/oferta en GM	1
ID039	% matrícula/oferta en DG	2
ID040	% matrícula/oferta en GLE	1
ID099	% d'estudiants GT de primera generació (I25 AQU)	1
ID100	% d'estudiants GM de primera generació (I25 AQU)	1
ID101	% d'estudiants GLE de primera generació (I25 AQU)	1
ID102	% d'estudiants DG de primera generació (I25 AQU)	1
ID104	% de dones matriculades al conjunt de titulacions del centre (I23)	1
ID105	% de dones graduades al conjunt de titulacions del centre (I24)	1
ID106	Taxa demanda en primera opció/places ofertes GT (I40)	1
ID107	Taxa demanda en primera opció/places ofertes GM (I40)	1
ID108	Taxa demanda en primera opció/places ofertes GLE (I40)	1
ID109	Taxa demanda en primera opció/places ofertes DG (I40)	1
ID114	% d'estudiants GT matriculat d'origen estranger (I45)	1
ID115	% d'estudiants GM matriculat d'origen estranger (I45)	1
ID116	% d'estudiants GLE matriculat d'origen estranger (I45)	1
ID117	% d'estudiants DG matriculat d'origen estranger (I45)	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

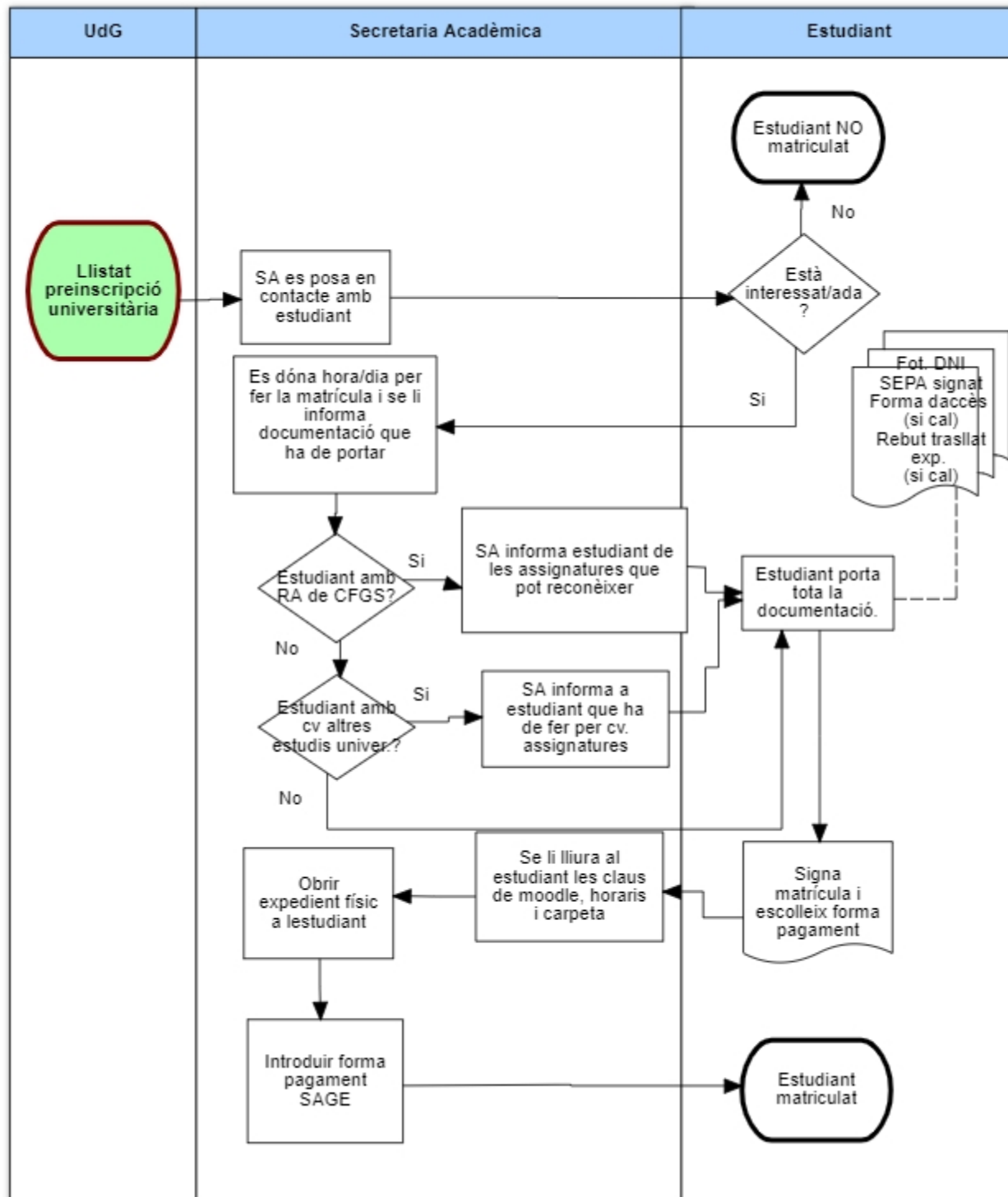
Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 3.1	Promoció i orientació als estudiants	Procés documentat
EUM 3.7	Planificació i impartició de la docència	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat
EUM 5.2	Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	Procés documentat
EUM 6.1	Definició de la informació pública de les titulacions	Procés documentat
REG 3.2-001	Sol·licitud matrícula estudiants interns	Format de registre
REG 3.2-002	Matrícula 1er curs GM	Format de registre
REG 3.2-003	Matrícula 1er curs GT	Format de registre
REG 3.2-004	Matrícula 1er curs GLE	Format de registre
REG 3.2-005	Matrícula 1er curs DG	Format de registre
REG 3.2-006	Sol·licitud estàndard	Format de registre
REG 3.2-007	Document SEPA	Format de registre
REG 3.2-008	Baixa matrícula	Format de registre

Codi	Títol	Tipus
REG 3.2-010	Document modificació matrícula	Format de registre
REG 3.2-011	Certificat diners a compte	Format de registre
REG 3.2-012	Document entrega MAC	Format de registre
REG 3.2-013	Document devolució MAC	Format de registre
REG 3.2-014	Document pagament MAC	Format de registre
REG 3.2-015	Resolució convalidació pràctiques GLE	Format de registre
REG 3.2-016	Justificant exàmen	Format de registre

8. Diagrama de flux

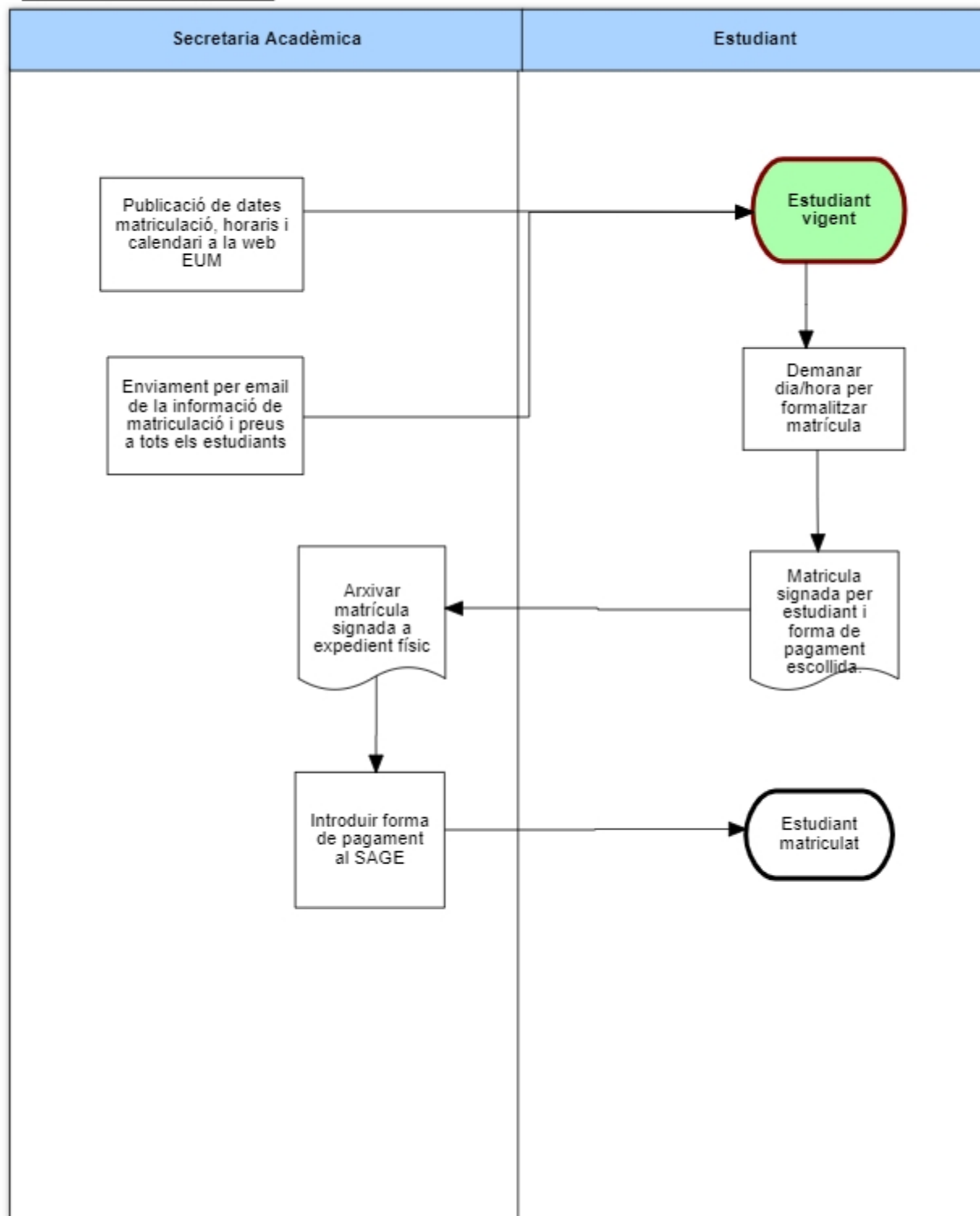
Matrícula Estudiants nou accés

1/2



Matriculació estudiant vigent

2/2



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	17/6/2024
Segura, Monica	Revisa	17/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	17/6/2024

9.2 Canvis

Aplicacions/ Sistemes d'informació: s'ha canviat Facturaplus per SAGE.

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Normativa: s'inclou enllaços de les bases de les beques: <https://mediterrani.com/servicios-para-la-vida/becas/>

<https://mediterrani.com/servicios-para-la-vida/becas-alumnos-eum/>

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

Diagrama de flux: Canvi Facturaplus per SAGE.

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

L'objectiu d'aquest procés es la gestió de les pràctiques nacionals i internacionals, curriculars i no curriculars de l'alumnat dels graus universitaris a les empreses, posant en pràctica els coneixements adquirits durant els estudis, cobrint les assignatures obligatòries de pràcticum i accelerant la seva professionalització i insercció laboral a aquests sectors.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Estudiants matriculats al pràcticum.
- Estudiants que volen fer pràctiques.
- Empreses que necessiten estudiants.

Sortides

- Llocs de pràctiques coberts.
- Memòria.
- Alumne amb pràctiques realitzades.
- Alumne amb experiència laboral.

3. Tipus de procés

Clau

4. Propietari / Responsable de gestió

Coordinació de Pràctiques

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.3: Pràctiques nacionals i internacionals

Responsabilitat

Responsable de gestió

Direcció Acadèmica

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.3: Pràctiques nacionals i internacionals

Responsabilitat

Propietari

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

PRÀCTIQUES NACIONALS DE GM I GT

Els Responsables de Pràctiques Nacionals (RPN) s'encarreguen de publicar tota la informació relativa a les assignatures de pràcticum al Moodle, posant a l'abast dels estudiants normatives, processos a seguir, i documentació necessària per a cobrir aquestes assignatures. Realitzen sessions informatives relacionades amb les assignatures i en el procés de realització de pràctiques, així com també realitzen tutories personalitzades durant tot el curs per a resoldre dubtes i acompanyar als alumnes en tot el procés.

Els RPN realitzen contactes institucionals amb diferents empreses per tal d'establir relacions amb les mateixes, i accedir a ofertes i vacants en pràctiques. Quan l'empresa disposa d'una vacant en pràctiques li fa arribar directament al RPN l'oferta amb totes les dades necessàries. Un cop els RPN reben l'oferta es publica a través dels grups privats de pràctiques disponibles per a cada estudi de Grau, als quals només tenen accés els estudiants d'EUM. Els alumnes interessats enviaran els seus CV's per tal d'entrar a formar part del procés de selecció. En aquest punt, és quan els estudiants contacten amb els RPN per tal de millorar els seus CV's, fer cartes de motivació o bé resoldre dubtes i orientació en la cerca de les pràctiques.

Per tal de facilitar l'accés a les pràctiques també es celebren jornades sectorials d'empresa a EUM, els EUM Talent Days, on les empreses visiten la nostra seu per donar a conèixer la seva activitat i les seves oportunitats de desenvolupament, un espai que també s'aprofita per fer Networking amb els alumnes facilitant processos de selecció in situ al mateix centre, on els alumnes poder conèixer personalment a les empreses.

Per millorar la inserció laboral dels estudiants, se celebren diferents píndoles formatives d'habilitats ocupacionals al centre durant tot el curs, com: Com millorar el perfil a Linkeding, com millorar el CV, com fer una carta de motivació, com enfrontar-se amb èxit a una entrevista de feina, entre altres.

Un cop l'alumnat és seleccionat per l'empresa, tant l'estudiant com l'empresa informen al RPN, i aquest els hi fa arribar el document de "Dades d'empresa" on es detallen les dades de l'empresa, així com els detalls sobre aquell conveni de pràctiques, un cop rep aquest document ho envia a Secretaria acadèmica, per tal de començar a tramitar la documentació (conveni i projecte formatiu).

Tota la documentació s'envia en el termini de 24h/36h, a través de l'aplicatiu Signaturit, per a signar-ho digitalment, l'empresa, l'alumne i la Directora Acadèmica d'EUM respectivament. Una vegada signada per les tres parts, Secretaria Acadèmica envia una còpia a totes les parts. A partir d'aquell moment es poden començar a fer les pràctiques.

Durant el període de pràctiques de cada estudiant, els RPN fan un seguiment de les mateixes, i si es detecta qualsevol incidència, s'intenta resoldre. Si no es resol, pot produir-se una finalització anticipada de pràctiques per part de l'empresa o per part de l'alumne, on s'emplena el document de rescissió de conveni i s'envia a totes les parts per donar per finalitzat aquell conveni. En els casos més greus es fa un informe i s'obre una incidència per part dels RPN i Direcció Acadèmica.

Quan finalitza el període de pràctiques els estudiants demanen la valoració de les seves pràctiques a l'empresa a través del document que és facilitat pels RPN, i que després han d'incloure com a annex a la memòria de pràctiques, així com també inclouen en la memòria la valoració de la gestió de pràctiques EUM a través del document que també facilita els RPN.

Les pràctiques curriculars culminen amb el lliurament de la memòria de les pràctiques que és revisada i

valorada per part del RPN. En els casos en els quals els estudiants disposen de contracte laboral, poden demanar l'Exempció de Pràctiques. En aquests casos han d'aportar als RPN, el contracte laboral i un certificat de les tasques realitzades, en cas que ho demani el RPN. Si el RPN valora que tot és correcte, li lliure a l'estudiant un document d'exempció de pràctiques que haurà d'incloure'l a la memòria del pràcticum.

Un cop finalitzat tot el procés Secretaria Acadèmica demana a l'empresa la valoració tant de la gestió de pràctiques EUM com de l'alumne.

Tots els documents de valoració de pràctiques, per part dels estudiants i de les empreses, són lliurades al centre per tal de ser analitzades i identificar les millores que seran introduïdes al procés per part de la Direcció Acadèmica, Secretaria Acadèmica i els RPN.

PRÀCTIQUES INTERNACIONALS DE GM I GT

1. Contacte amb empreses. Data: Durant tot el curs.

Els Responsables de Pràctiques Internacionals (RPI) contacten amb empreses del sector i de cada país participant per proposar la seva col·laboració en el programa de pràctiques internacionals. Les empreses interessades seran contactades a primers de desembre amb la proposta de candidats.

2. Reunió d'organització de la sessió informativa. Data: Finals d'octubre.

Els RPI es reuneixen per decidir i aprovar la data i contingut de la sessió informativa que es farà als estudiants per presentar la convocatòria, procediment i normativa de pràctiques del curs. Una vegada decidida la data de la reunió es promocionarà mitjançant un correu electrònic i xarxes socials de la institució.

3. Sessió informativa amb els alumnes. Data: Primera quinzena de novembre.

Els RPI fan una sessió informativa als estudiants per explicar el procediment de les pràctiques internacionals, timing d'entregues i documents a presentar. També expliquen els llocs de pràctiques, les empreses on es fan les pràctiques i donen tota la informació que els estudiants demanen.

4. Reunió valoració de sol·licituds. Data: Primera quinzena desembre.

Els RPI es reuneixen per valorar els currículums i els vídeos presentats pels estudiants i es decideix els estudiants seleccionats perquè passin a la següent fase.

5. Entrevistes dels candidats. Data: Gener.

Es convoquen als estudiants escollits per a realitzar les entrevistes personals. Els RPI entrevisten als estudiants per conèixer millor les seves aptituds, motivació i experiència. L'entrevista es fa principalment en l'idioma del país de destí, valorant molt positivament el coneixement dels altres idiomes.

6. Resolució de la selecció. Data: Gener.

Els RPI es reuneixen per determinar els estudiants que han passat totes les fases de la selecció amb èxit i establir la llista final d'estudiants que són els més aptes per realitzar les pràctiques a l'estranger. Els estudiants seleccionats han d'entregar un CV actualitzat en l'idioma del país on realitzaran les pràctiques.

7. Publicació dels resultats. Data: Gener.

Els RPI fan saber als estudiants la valoració de les entrevistes personals i quins són els escollits per realitzar-les, també es publica una llista de reserva per si algú estudiants es desdiiu i pot deixar la plaça a un altre.

8. Assignació provisional de places. Data: Primera quinzena de febrer.

Els RPI contacten amb les empreses col·laboradores i proposa els estudiants enviant el seu CV. L'empresa és l'última responsable de l'acceptació de l'estudiant. És possible que un estudiant prèviament seleccionat pels responsables de pràctiques, finalment no tingui plaça assignada. En aquest cas es procurarà buscar una alternativa, que pot ser positiva o no.

9. Assignació final de places. Data: A partir de l'inici del segon semestre.

Els RPI confirmen als estudiants el resultat de la sol·licitud que s'han fet a l'empresa

10. Enviament documentació. Data: Durant el segon semestre.

Enviament documentació i signatura per part de les empreses i EUM. Els RPI envien la documentació necessària per a les pràctiques als responsables de l'empresa, i es pot donar el cas que sol·liciti una entrevista personal amb l'estudiant, de manera en línia. Si l'estudiant està becat/da per la Unió Europea els documents necessaris seran: Conveni de col·laboració, Learning Agreement, Conveni subvenció, assegurança de mobilitat, targeta sanitària i bitllets de transport. Si l'alumnat no està becat per la Unió Europea els documents necessaris seran: Conveni de col·laboració, assegurança de mobilitat i targeta sanitària.

11. Realització de la mobilitat. Data: Durant període estiu establert.

Si l'alumne/a està becat/da per la Unió Europea justificarà l'arribada mitjançant el Learning Agreement signat per l'empresa amb data d'arribada.

12. Seguiment de les pràctiques. Data: Durant període estiu establert.

Els RPI fan un seguiment de les pràctiques.

13. Finalització de les pràctiques. Data: Final conveni.

Els RPI envien als estudiants l'informe final perquè completin l'enquesta de satisfacció, i també envien a les empreses el Learning Agreement (Fase: after mobility) així com l'enquesta de satisfacció de l'estudiant.

14. Reunió memòria final (Data: Octubre).

Els RPI es reuneixen per valorar el període i preparar la memòria final de pràctiques a l'estranger del curs.

15. Publicació dels resultats i tancament del procés (Data: Octubre).

La memòria s'arxiva a la carpeta de la documentació Erasmus+ pel seu enviament a la UE, en cas que aquesta sigui requerida.

PRÀCTIQUES DUALS DE GLE

Durant el segon curs del GLE, els tutors de pràctiques preparen els estudiants per afrontar les seves pràctiques amb diverses formacions de les següents temàtiques:

- Realització de currículum i vídeocurrículum

- Com afrontar una entrevista de treball
- LinkedIn
- Pla d'igualtat a les organitzacions
- Soft Skills

Després de la visualització de les formacions es demana a l'estudiant:

- Currículum
- Vídeo Currículum: l'estudiant ha de presentar un guió a la tutora de pràctiques. Després de la revisió del guió, es realitzarà a les instal·lacions d'EUM la gravació del vídeocurrículum.
- Han d'obrir un perfil a LinkedIn que s'ajusti a les indicacions rebudes a la formació. Posteriorment, han de demanar l'accés al grup privat de LinkedIn per alumnes de GLE.
- Realitzar un test de personalitat. Actualment estem utilitzant el test Competea.

Posteriorment es realitzarà un simulacre d'entrevista. Consisteix en un role play on la tutora de pràctiques fa el paper d'entrevistadora i l'estudiant de l'entrevistat. Uns dies abans de simulacre s'envia a l'estudiant una vacant de pràctiques o laboral publicada a LinkedIn sobre la qual es realitzarà l'entrevista. Un cop realitzada, la gravació s'edita i s'envia a l'estudiant. Posteriorment, es visualitzarà i es comentarà amb la tutora de pràctiques.

Amb els documents presentats per l'estudiant es realitzarà el Dossier de l'estudiant, que constarà de les següents parts:

- Currículum.
- Vídeo Currículum.
- Resultats tests de personalitat.
- Gravació de simulacre d'entrevista i comentaris d'aquesta.

Aquest document s'enviarà directament a l'estudiant.

Un cop l'estudiant arriba a tercer curs de GLE es matricula en les assignatures de Pràctiques. Primer es realitza una reunió grupal amb els tutors de pràctiques on s'explica el funcionament de l'assignatura. Seguidament, es realitza una reunió individual amb la tutora de pràctiques on ja s'estudiarà les necessitats i peticions de cada estudiant referent a les pràctiques.

Es poden trobar dos casos diferents:

1. Estudiant que demana exempció de pràctiques.

Els estudiants que considerin que per la seva activitat laboral o professional han assolit les competències establertes a l'assignatura de pràctiques externes, han de sol·licitar l'exempció de l'estada externa per a la qual cosa adjuntaran a la sol·licitud: el certificat de Vida Laboral, contractes laborals, i un informe de l'empresa on s'especifiquin les tasques i les funcions desenvolupades.

Correspon als responsables de pràctiques duals determinar si l'experiència acreditada és suficient per a l'exempció de l'estada externa. En cas afirmatiu, l'estudiant ha de matricular l'assignatura del pràcticum, i posteriorment ha de lliurar, en les condicions establertes, la memòria de pràctiques, que serà avaluada i qualificada.

2. Estudiant que cerca pràctiques.

Hi ha diferents vies per trobar una empresa de pràctiques:

- Bossa d'empreses d'EUM: són empreses que han contactat directament amb nosaltres per demanar-nos alumnes en pràctiques o que formen part de la bossa per la prèvia cerca directa d'empreses realitzada per la tutora de pràctiques.
- Vacants publicades a LinkedIn i altres webs: ja sigui una oferta que l'estudiant ha trobat directament o que la tutora de pràctiques ha enviat per e-mail o publicat al grup LinkedIn.
- Contacte directe de l'alumne mitjançant coneguts o familiars.

Quan una empresa sol·licita un estudiant en pràctiques es realitzen els següents passos:

- La tutora de pràctiques informa l'empresa sobre el GLE i els requisits de les pràctiques.
- Si l'empresa està d'acord amb les condicions indicades per l'EUM, es realitzarà una reunió amb els tutors de pràctiques per escoltar les necessitats de l'organització i explicar amb detall el funcionament de les pràctiques duals. Es demana a l'organització l'oferta de pràctiques per escrit.
- Un cop rebuda l'oferta es publica al grup de LinkedIn.
- Quan l'empresa ha seleccionat l'alumne la tutora de pràctiques envia la fitxa de dades de l'empresa per tal que la puguin complimentar i tornar-la. Un cop emplenada la tutora de pràctiques la fa arribar a Secretaria Acadèmica per tal que gestionin el conveni de pràctiques.

Durant les pràctiques es realitzarà un seguiment tècnic i de recursos humans per part dels tutors de pràctiques. En el transcurs de les pràctiques es podran realitzar reunions i tutories a petició de l'estudiant, tutors de pràctiques o empresa.

Dues setmanes abans de la presentació de la Memòria de pràctiques l'estudiant tindrà l'oportunitat de presentar una prememòria per tal que els tutors de pràctiques puguin realitzar els seus comentaris, i d'aquesta manera, tenir l'oportunitat de realitzar més correctament la Memòria final.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
Responsables de pràctiques	Són els responsables del procés.
Estudiants	Els estudiants intervenen en la millora del procés mitjançant l'enquesta de valoració.
Empreses	Les empreses intervenen en la millora del procés mitjançant l'enquesta de valoració.
PAS	Col·laboren en la elaboració dels convenis, i fan d'enllaç entre estudiants i empresa
Responsable de qualitat	Responsable d'analitzar els indicadors del procés i d'incorporar accions de millora.

5.3 Calendari del procés

Durant tot l'any acadèmic.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now
- Email
- Drive
- Aplicatiu per gestionar expedients de la UdG: GAUSNET
- Aplicatiu per gestionar la signatura electrònica: SIGNATURIT

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Unitat de Qualitat. El seguiment i revisió queda plasmat en l'Informe de Revisió del SGIQ que aprova la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió del procés es tindran en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- L'adequació i els resultats dels indicadors del procés.
- Les incidències que s'hagin pogut produir i que s'han notificat al procés EUM 5.2 Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions.

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran com estableix al procés 1.3 Anàlisi de dades i millora contínua.
- Possibles canvis en el manual de processos.

5.6 Normativa

- Normativa de pràctiques acadèmiques externes de graus i màsters:
<https://www.udg.edu/ca/estudia/Tramits-normatives-i-preus/Normatives/Practiques-academiques-externes-de-graus-i-masters>

- [BOE.es - BOE-A-2014-8138 Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.](#)

6. Indicadors

Codi	Denominació	Versió
ID124	% Estudiants titulats amb pràctiques externes superades	1
ID170	Número convenis GT	1
ID171	Número convenis GM	1
ID172	Número convenis de GLE	1
ID173	Número convenis pràctiques internacionals	1
ID174	Nivell de satisfacció de les empreses GT	1
ID175	Nivell satisfacció empreses GM	1
ID176	Nivell de satisfacció empreses GLE	1
ID177	Nivell de satisfacció estudiants GT amb les pràctiques	1
ID178	Nivell de satisfacció estudiants GM amb les pràctiques	1
ID179	Nivell satisfacció estudiants GLE amb les pràctiques	1
ID180	Número incidències pràctiques GT	1
ID181	Número incidències pràctiques GM	1

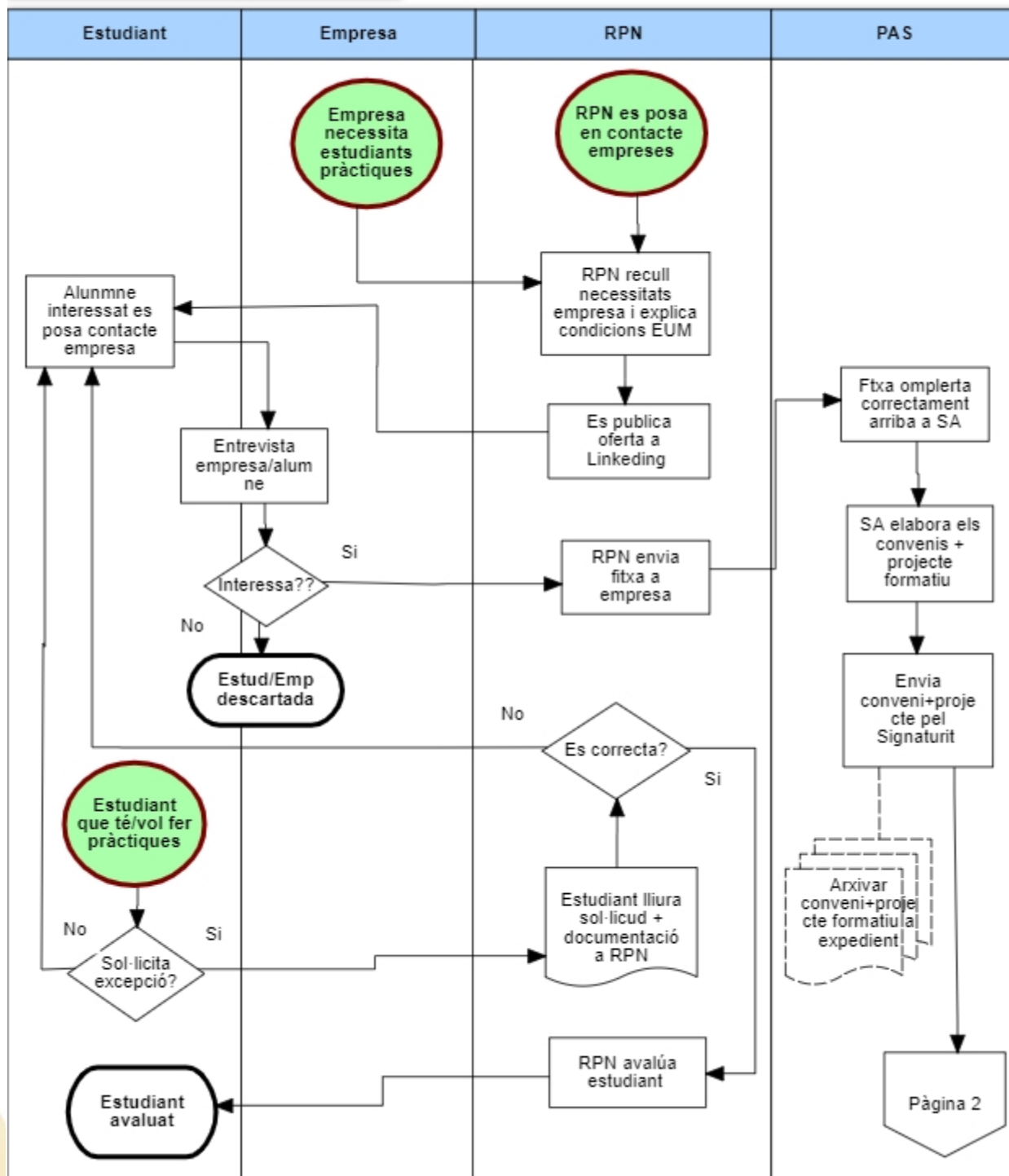
Codi	Denominació	Versió
ID182	Número incidències GLE	1
ID183	Nivell satisfacció alumnes amb la gestió de pràctiques internacionals	1
ID184	Nivell satisfacció empreses amb la gestió de pràctiques internacionals	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

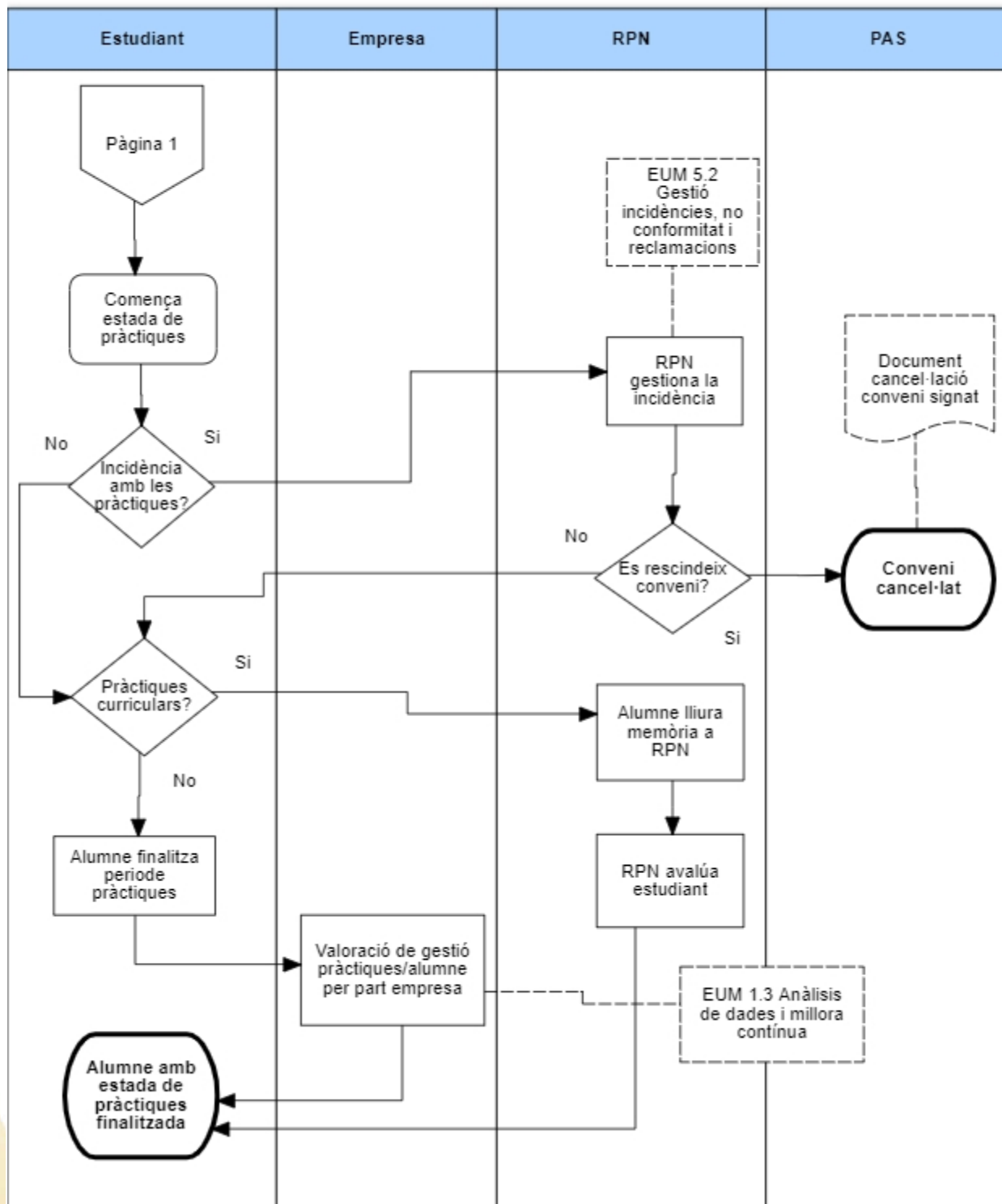
Codi	Títol	Tipus
ACT 3.3-001	Acta Pràctiques GM 22-23	Acta
ACT 3.3-002	Acta Pràctiques GLE 22-23	Acta
ACT 3.3-003	Acta Pràctiques GT 22/23	Acta
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 3.2	Admissió i matriculació d'estudiants	Procés documentat
EUM 4.6	Avaluació de la satisfacció del PDI/ PAS	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat
EUM 5.2	Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	Procés documentat
NOR 3.3-001	Reglament pràctiques externes GM	Normativa
NOR 3.3-002	Reglament pràctiques duals GLE	Normativa
NOR 3.3-003	Reglament pràctiques GT	Normativa
P0201	Disseny i verificació de titulacions	Procés documentat
REG 3.3-001	Conveni + projecte formatiu GLE	Format de registre
REG 3.3-002	Conveni + projecte formatiu GM	Format de registre
REG 3.3-003	Conveni + projecte formatiu GT	Format de registre
REG 3.3-004	Sol·licitud exempció pràctiques	Format de registre
REG 3.3-005	Cancel·lació conveni empresa	Format de registre
REG 3.3-006	Cancel·lació conveni alumne	Format de registre
REG 3.3-007	Model informe final tutor pràctiques GLE	Format de registre
REG 3.3-008	Valoració pràctiques alumne	Format de registre

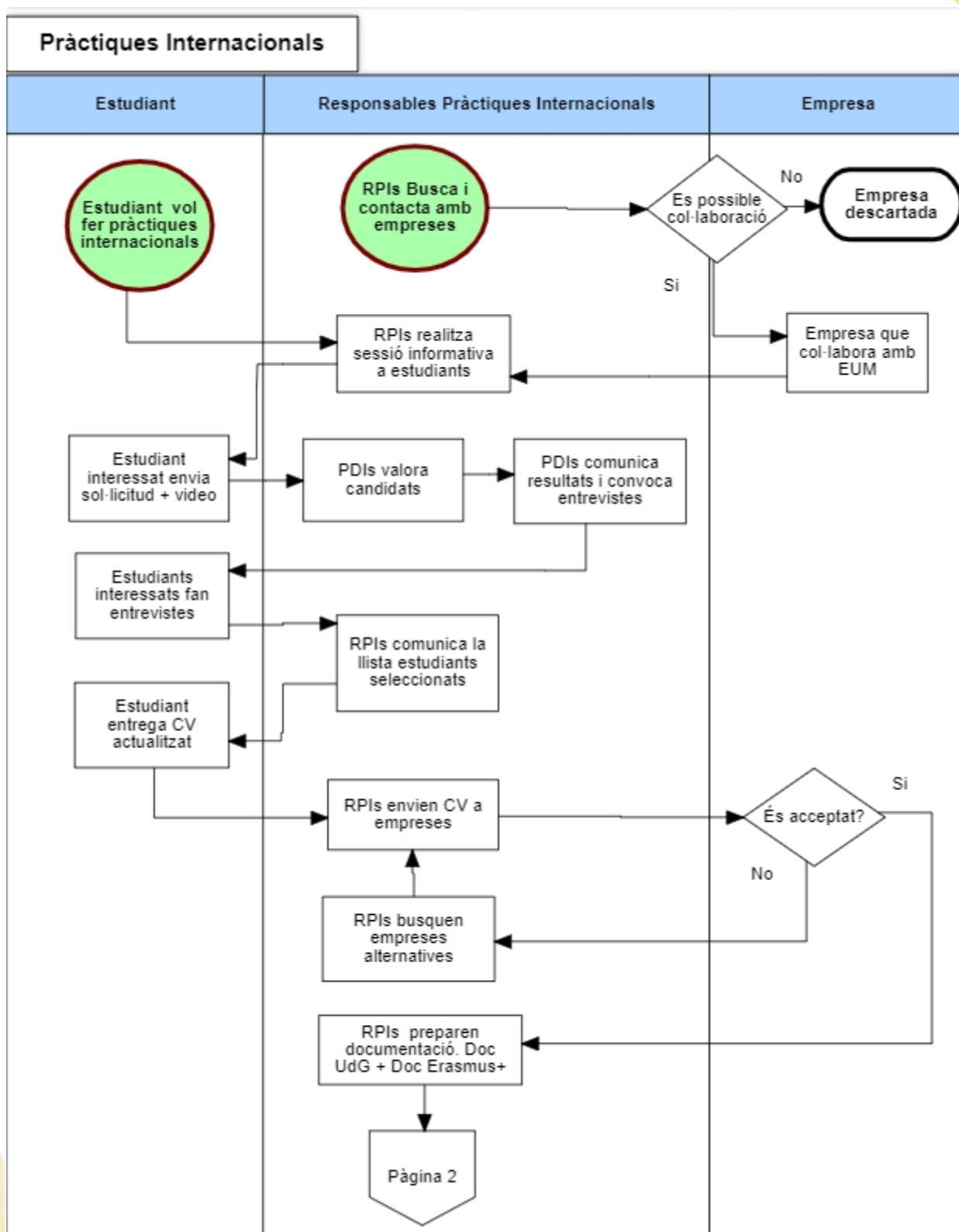
8. Diagrama de flux

Pràctiques Nacionals GT/GM

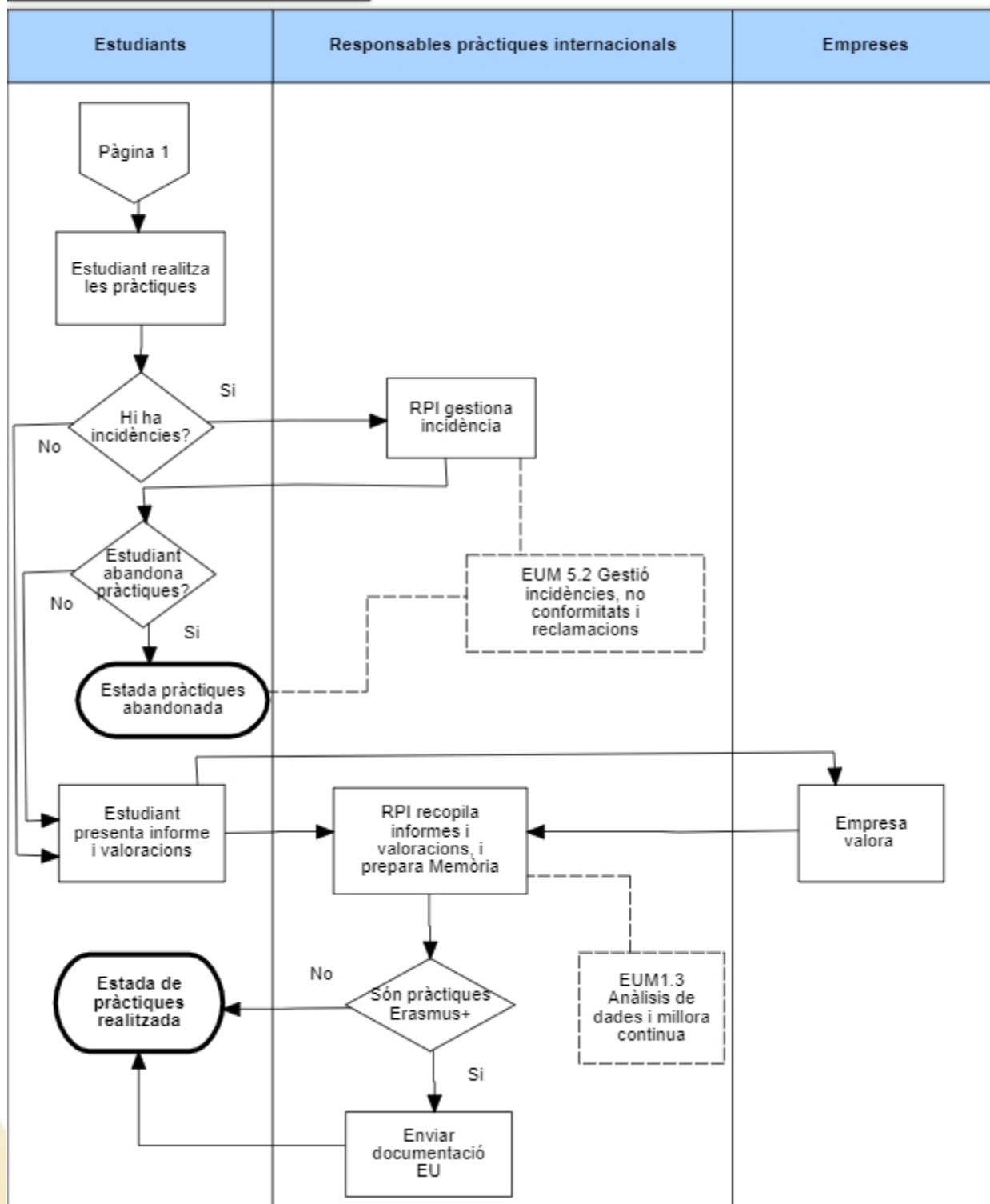


Pràctiques Nacionals GM/GT

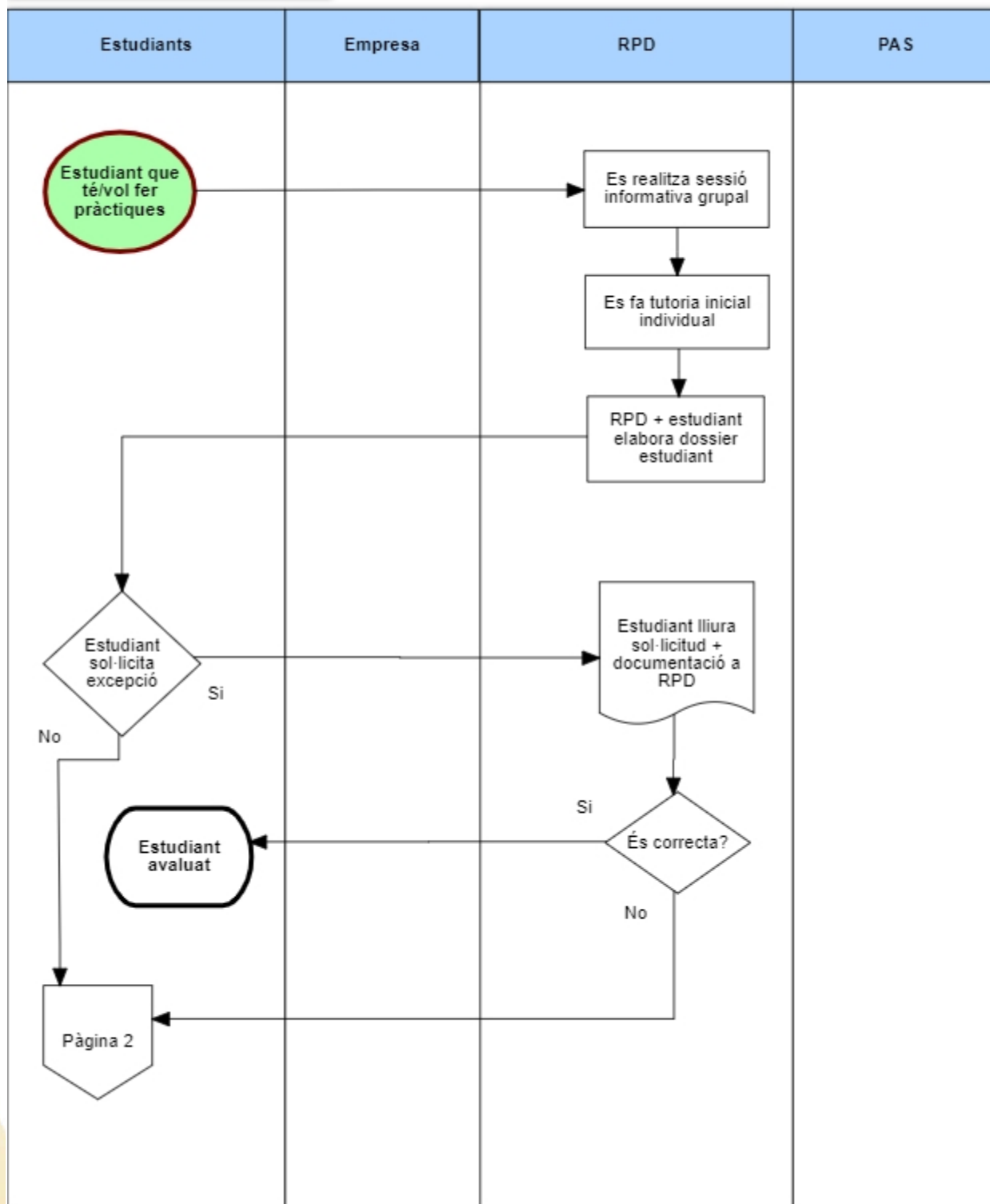




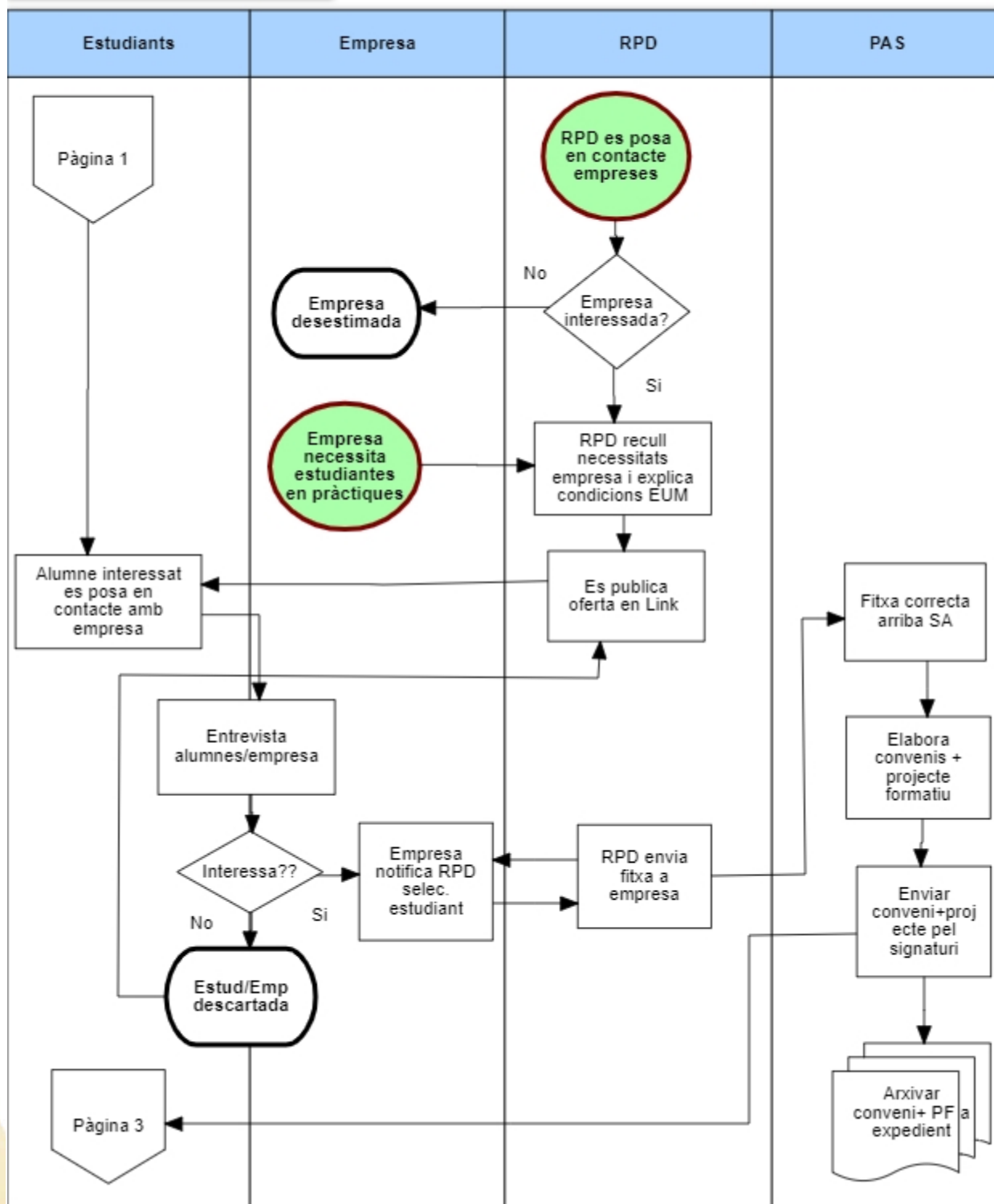
Pràctiques Internacionals



Pràctiques Duals GLE



Pràctiques Duals GLE



Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	3/7/2024
Segura, Monica	Revisa	
Braut Perulles, Blanca	Aprova	

9.2 Canvis

Descripció en pràctiques internacionals: s'ha afegit: "La memòria s'arxiva a la carpeta de la documentació Erasmus+ pel seu enviament a la UE en cas que aquesta sigui requerida".

Descripció en practiques Duals GLE: s'ha afegit a formació d'estudiants la formació en Soft Skills. Es modifica línia de text per al seu aclariment. S'elimina del procediment quan una empresa sol·licita un estudiant, l'enviament per mail als alumnes perquè puguin enviar el seu CV a les empreses.

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos:

S'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

Diagrama de flux: s'ha corregit al cercle inicial de la columna RPD del diagrama de flux de les Pràctiques Duals, RPN per RPD. Es corregeix la direcció de la fletxa d'estudiant/empresa descartada-"Alumne interessat es posa en contacte amb empresa" a "Es publica oferta en Link". Se suprimeix del quadre de LinkedIn "+email estudiants".

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

V03: S'ha justificat línia de text.

1. Objectiu i abast

Establir l'organització de la gestió per la mobilitat i l'intercanvi dels estudiants *outgoing i incoming*. Estades ERASMUS.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Alumnes EUM i alumnes mobilitat

Sortides

- Estudiants amb un reconeixement acadèmic d'estudis/activitats realitzades.

3. Tipus de procés

Clau

4. Propietari / Responsable de gestió

Direcció Acadèmica

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.4 : Gestió de la mobilitat dels estudiants

Responsabilitat

Propietari

Responsable de mobilitat

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.4 : Gestió de la mobilitat dels estudiants

Responsabilitat

Responsable de gestió

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

EUM disposa de convenis bilaterals amb universitats europees amb programes d'estudi i característiques compatibles pel reconeixement acadèmic. Aquests convenis es registren a través de l'aplicatiu GEA i es signen a través de l'ORE de la UdG.

Un cop iniciat el curs acadèmic, s'organitza una sessió informativa sobre la convocatòria de mobilitat del proper curs amb informació sobre places, requisits, beques, etc.

El procés de mobilitat, tot i ser un únic procediment, té varies branques:

- **Procediment OUTGOING. Per estudiants EUM que marxen.**

1. **Reunió informativa. Final octubre.** Es convoca una reunió per informar els estudiants sobre places, requisits, ajuts i procediments de la convocatòria. S'envia la informació de la reunió a tots els estudiants via email.
2. **Obertura convocatòria. Mitjans novembre.** Rebuda la informació de l'Oficina de Relacions Exteriors de la UdG sobre el calendari de la convocatòria, s'informa els estudiants via email.
3. **L'estudiant realitza sol·licitud de mobilitat. De novembre a febrer.** L'estudiant realitza la sol·licitud via MOBOUT en les dates marcades a la convocatòria. Durant el període acredita el nivell d'idioma requerit: L'UdG requereix un B2.1 i cada una de les places té el seu propi requisit.
4. **Assignació de places. Febrer-març.** EUM assigna les places a través de l'aplicatiu OUTGOING (UdG) segons preferència de l'estudiant, expedient i nivell d'idioma.
5. **Publicació d'assignació provisional de places. Març.** En la data indicada a la convocatòria l'estudiant rep un correu electrònic des de l'ORE i pot consultar el MOBOUT per veure la plaça assignada.
6. **Acceptació de places. Març.** L'estudiant via MOBOUT accepta la plaça assignada.
7. **Reassignació de places. Març.** Durant aquest període es poden realitzar canvis i reassignacions si es sol·licita.
8. **Publicació de la resolució definitiva. Març.** L'estudiant via MOBOUT pot consultar els canvis (si escau) de l'assignació.
9. **Nominació a les universitats partners. Març-abril.** Des de l'ORE comuniquen a les universitats partners el nom dels estudiants i els hi demanen informació pràctica sobre la inscripció que envien directament a l'estudiant.
10. **Estudiant prepara documentació per estada. Abril-maig-juny.** L'estudiant prepara la documentació per la mobilitat: learning agreement, assegurança escolar UdG mobilitat obligatòria, signa conveni Subvenció UE .
11. **Estudiant matricula curs acadèmic a EUM. Juliol-setembre.** L'estudiant matricula la totalitat del curs acadèmic a EUM en les dates establertes pel centre.
12. **Estudiant arriba a destinació. Setembre-octubre.** L'estudiant via MOBOUT penja el document d'incorporació signat per la universitat de destí i rep el 70% de l'ajut ERASMUS.
13. **Estudiant realitza el període de mobilitat. Semestre 1/Semestre 2.** L'estudiant via MOBOUT penja el document d'estada finalitzada i rep el 30% de l'ajut restant.
14. **Reconeixement acadèmic. Semestre 1/Semestre 2.** Finalitzat el període de mobilitat, la Universitat de destí envia les notes de l'estudiant a EUM, qui fa el reconeixement acadèmic a l'expedient extern de l'estudiant al programa GAUSNET (UdG).
15. **Tancament de l'expedient extern. Febrer-Juliol.** Realitzat el reconeixement acadèmic, es tanca l'expedient extern al GAUSNET i l'estudiant realitza l'enquesta de satisfacció.

- **Procediment INCOMING. Per estudiants d'universitat partners.**

1. **Nominació estudiants partners. Novembre-juny.** La Universitat partner nomina els seus estudiants via correu electrònic informant dels estudis, període i mail de contacte.

2. **Enviament d'informació. Novembre-juny.** EUM envia el paquet d'informació a l'estudiant interessat/da: calendari acadèmic, oferta d'assignatures, applications form, learning agreement, informació sobre allotjaments.
3. **Rebuda de documentació i acceptació plaça. Novembre-juny.** EUM revisa la documentació presentada pels futurs estudiants i signa i retorna el document Learning Agreement proposat per universitat de destí. S'envia carta d'acceptació si l'estudiant ho requereix.
4. **Inscripció d'estudiants. Setembre-febrer.** EUM dona d'alta als estudiants via Secretaria UdG i els inscriu i matricula al Gausnet (UdG) de les assignatures escollides.
5. **Welcome Meeting. Setembre-febrer.** EUM convoca als estudiants Incoming a una sessió informativa perquè es coneguin entre ells i recordar tota la informació pràctica ja enviada i resoldre dubtes pràctics.
6. **Realització de l'estada i avaluació. Tot el curs.** L'estudiant Erasmus realitza l'estada i és avaluat per EUM al finalitzar el període.
7. **Enviament de notes. Febrer-juliol.** EUM envia a la Universitat partner el certificat de notes per al seu reconeixement.
8. **Satisfacció de l'estudiant. Febrer-juliol.** EUM envia a l'estudiant partner una enquesta de valoració.

- **Procediment COIL**

1. **Cerca de partner institucional. Tot el curs.** Les relacions internacionals d'EUM es posa en contacte amb diverses Universitats per proposar programes de COIL o emprèn un COIL amb una institució que ja és partner.
2. **Establiment d'un programa comú entres dos PDI. Període de programació assignatures.** Contacte entre els dos PDI de les dues universitats i estableixen un programa comú i un model d'avaluació.
3. **Seguiment de la col·laboració. Durant l'activitat.** L'activitat està constantment objecte de seguiment, tant per part del PDI com dels alumnes participants.
4. **Valoració de l'activitat. Finalitzar l'activitat.** L'activitat és avaluada, tant pels participants com pel PDI implicat, mitjançant dues enquestes separades.
5. **Informe final d'activitat.** Els professors analitzen les enquestes i redacten l'informe final que s'envia a les dues institucions.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
Responsables de mobilitat	Són els responsables de l'execució del procés.
Estudiants	Els estudiants intervenen en la millora del procés mitjançant l'enquesta de valoració.
Direcció Acadèmica	Responsable d'analitzar els indicadors del procés i d'incorporar accions de millora.
PDI	Intervé en la millora el procés mitjançant enquestes de satisfacció.

UdG	Responsables de la convocatòria, propietaris de l'aplicació MOBOUT.
-----	---

5.3 Calendari del procés

Durant tot l'any acadèmic.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now
- Aplicatiu per gestionar expedients de la UdG: GAUSNET
- Email
- Drive
- Aplicatiu de mobilitat UdG: MOBOUT

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Unitat de Qualitat. El seguiment i revisió queda plasmat en l'Informe de Revisió del SGIQ que aprova la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió del procés es tindran en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- L'adequació i els resultats dels indicadors del procés.
- Les incidències que s'hagin pogut produir i que s'han notificat al procés EUM 5.2 Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions.

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran com estableix al procés 1.3 Anàlisi de dades i millora contínua.
- Possibles canvis en el manual de processos.

5.6 Normativa

- Aprovació de la modificació de la Normativa per a la participació dels estudiants en programes de mobilitat internacional en estudis de grau i de màster de la UdG, eBOU-819.(<https://seu.udg.edu/ca-es/serveis-dinformacio/boudg/ebou/disposicio/819>).
- Aprovació de la normativa per a la participació en programes de mobilitat internacional en estudis de graus i de màster de la UdG, eBOU-517(<https://seu.udg.edu/ca-es/serveis-dinformacio/boudg/ebou/disposicio/517>).

6. Indicadors

Codi	Denominació	Versió
ID132	Nombre de places ofertades OUT	1
ID133	Nombre de places sol·licitades OUT	1
ID134	Nombre de places atorgades OUT	1
ID135	Mobilitat realitzada OUT	1

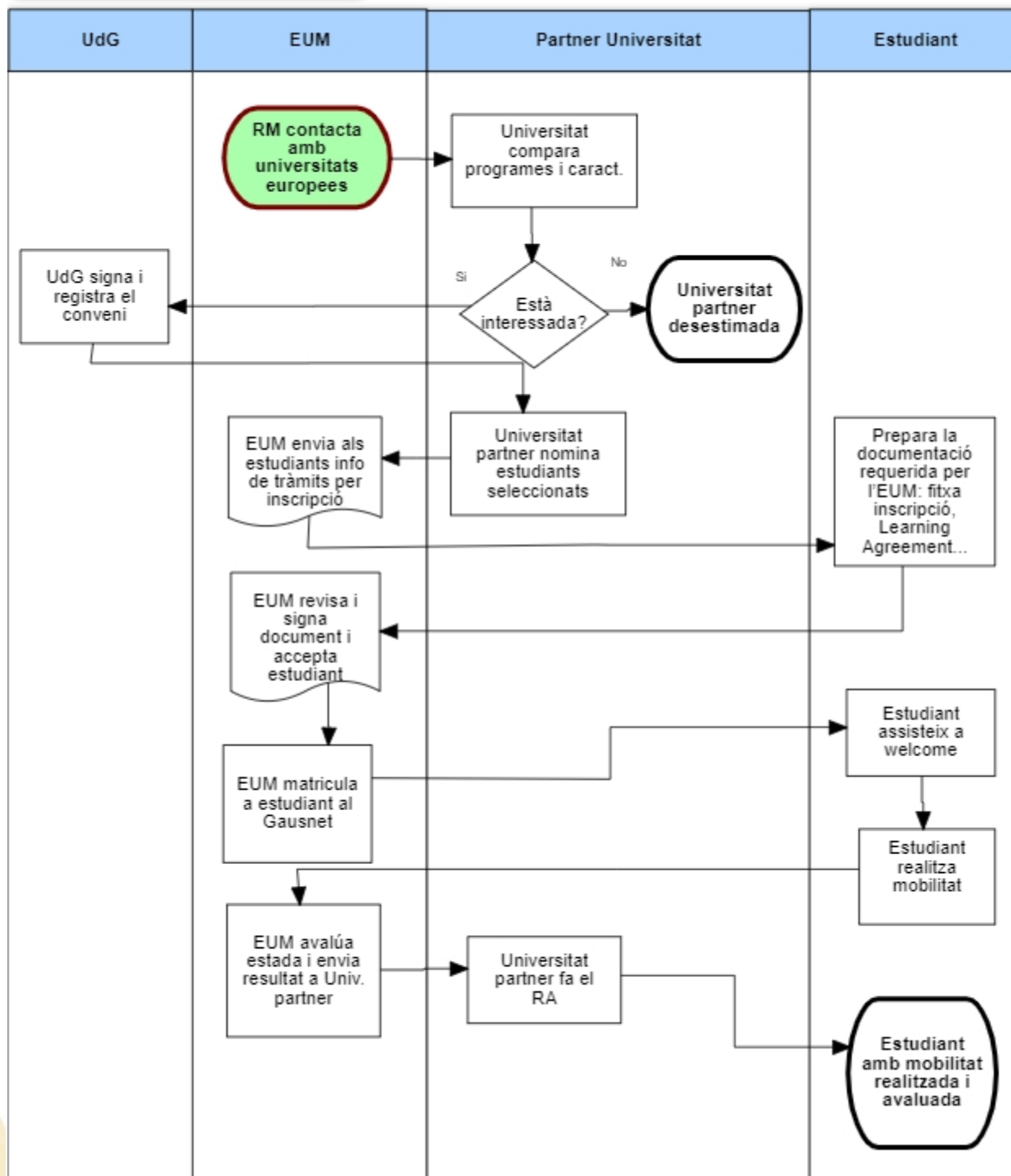
Codi	Denominació	Versió
ID136	Satisfacció estudiants mobilitat OUT	1
ID137	% de places sol·licitades/ofertades OUT	1
ID138	% de mobilitat realitzada/atorgada OUT	1
ID139	Nombre de places ofertades IN	1
ID140	Nombre de places sol·licitades IN	1
ID141	Nombre de places atorgades IN	1
ID142	Mobilitat realitzada IN	1
ID144	Satisfacció estudiants mobilitat IN	1
ID145	% places Sol·licitades/places ofertes IN	1
ID146	% places mobilitat realitzada/atorgada IN	1
ID147	Nombre de convenis ERASMUS	1
ID148	Nombre de convenis Prometeu	1
ID149	Nombre de convenis Sicue	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

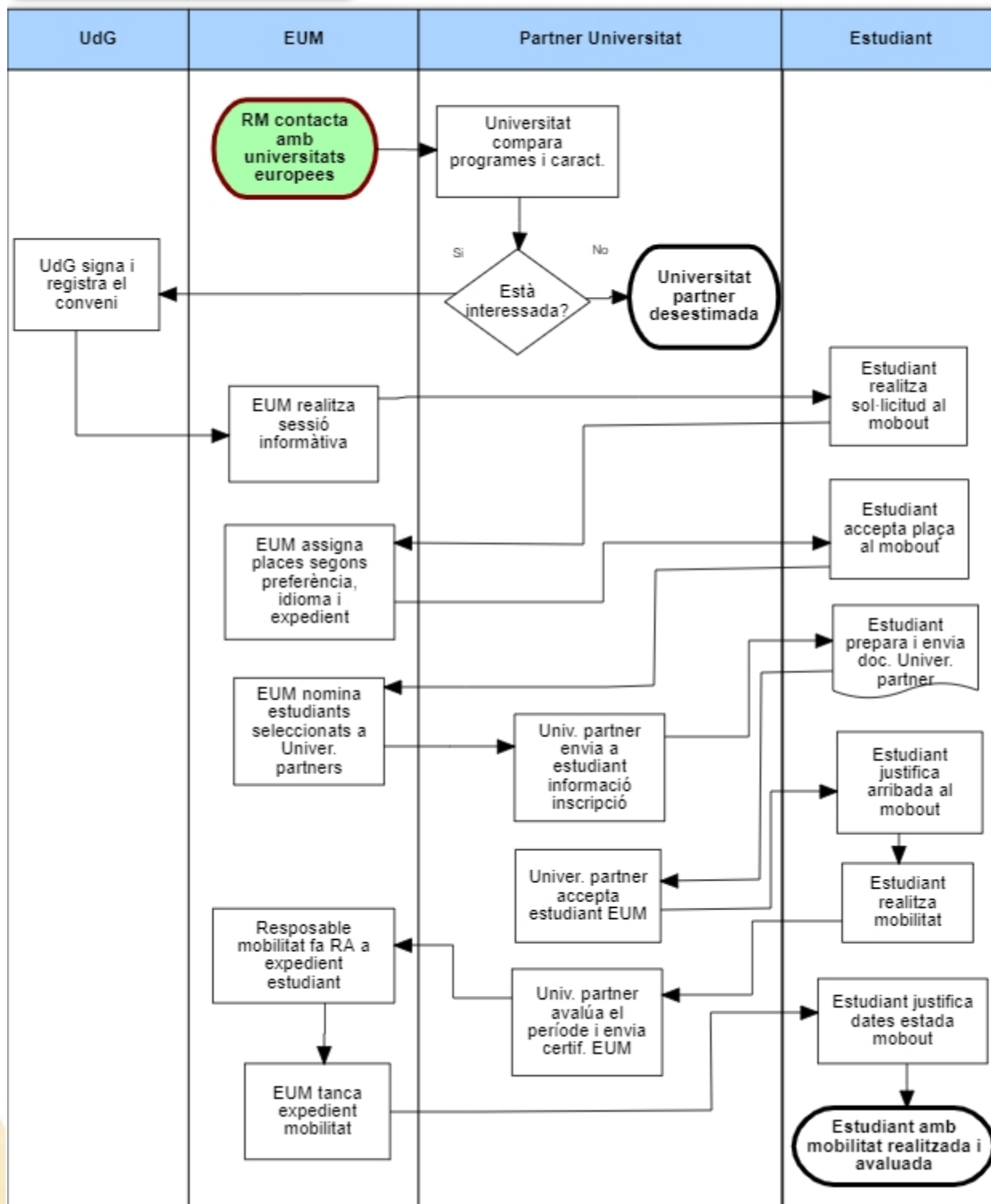
Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat
EUM 5.2	Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	Procés documentat
INF 3.4-001	Dossier Informatiu mobilitat Erasmus	Informe
REG 3.4-001	Learning agreement for studies-final	Format de registre
REG 3.4-002	International Fact Sheet 22-23	Format de registre
REG 3.4-003	Application form 22-23	Format de registre
REG 3.4-004	Admission Guide	Format de registre

8. Diagrama de flux

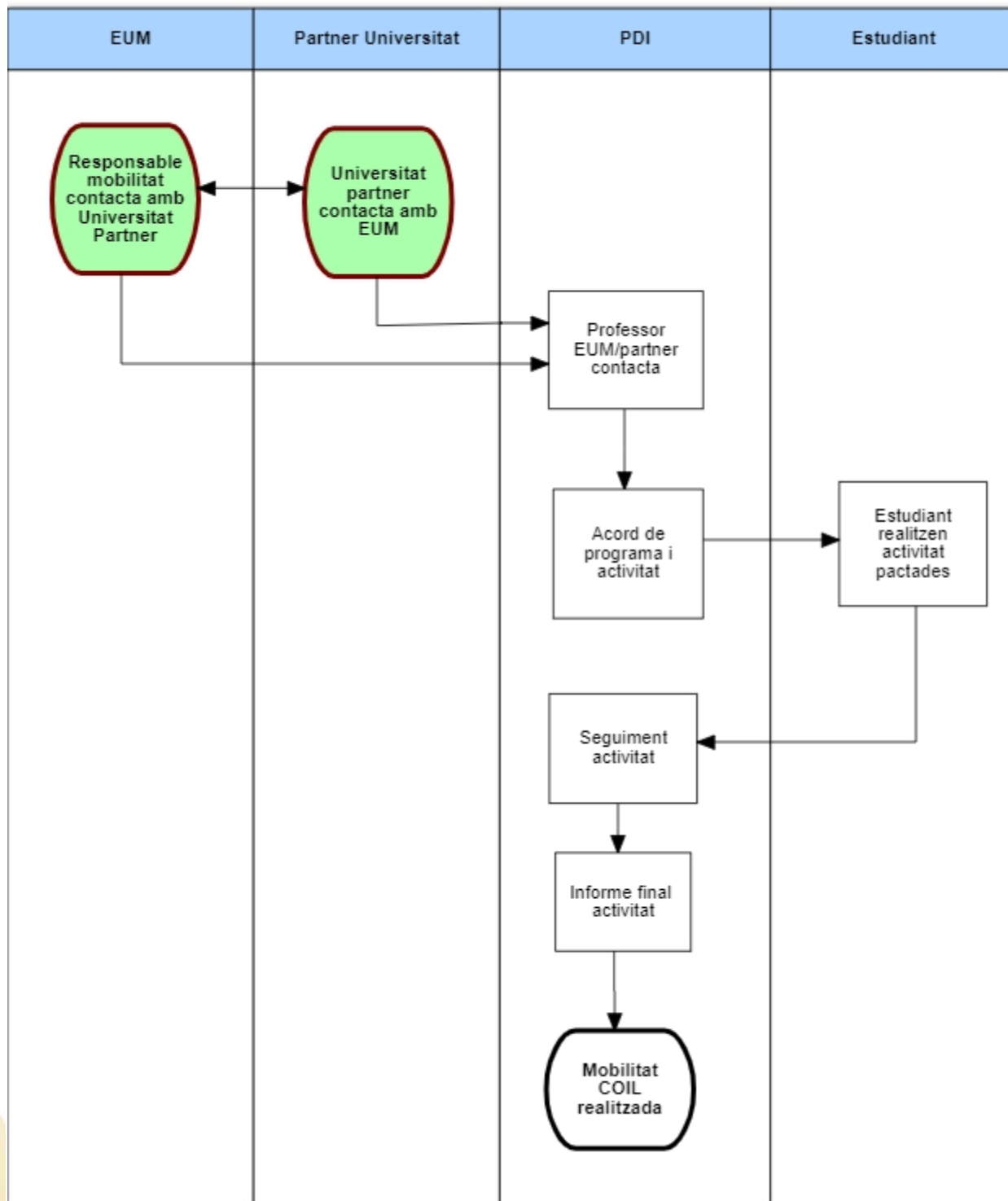
Mobilitat Internacional INCOMING



Mobilitat Internacional OUTGOING



Mobilitat Internacional COIL



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	2/7/2024
Segura, Monica	Revisa	
Braut Perulles, Blanca	Aprova	

9.2 Canvis

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos:

S'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

Diagrama de flux: s'ha modificat al diagrama de Mobilitat Incoming el text del primer requadre de la columna d'estudiants, que estava duplicat i no reflectia l'acció corresponent. Repàs al disseny del dibuix del diagrama.

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

V04: S'ha justificat línia de text.

1. Objectiu i abast

Assegurar que els estudiants reben una bona orientació acadèmica, des de la seva entrada a EUM mitjançant accions d'acolliment i a través de tot el seu període d'estudi.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Estudiant
- PAS
- Coaching
- PDI
- Orientadora d'estudis
- Community manager

Sortides

- Estudiant PAT
- Estudiant correctament assessorat i acompanyat en els seus estudis.

3. Tipus de procés

Clau

4. Propietari / Responsable de gestió

Coaching

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.5: Atenció i tutorització de l'estudiant

Responsabilitat

Responsable de gestió

Direcció Acadèmica

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.5: Atenció i tutorització de l'estudiant

Responsabilitat

Propietari

PDI del Grau en Logística Empresarial

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.5: Atenció i tutorització de l'estudiant

Responsabilitat

Responsable de gestió

PDI Grau en Màrqueting

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.5: Atenció i tutorització de l'estudiant

Responsabilitat

Responsable de gestió

PDI Grau en Turisme

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.5: Atenció i tutorització de l'estudiant

Responsabilitat

Responsable de gestió

Responsable de Secretaria Acadèmica

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.5: Atenció i tutorització de l'estudiant

Responsabilitat

Responsable de gestió

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

El procés d'Atenció i tutorització de l'alumnat que fem a l'EU Mediterrani, es pot dividir en dues entrades. Per una banda, tenim la tutorització a l'alumnat amb dubtes en les matèries d'estudi, i per un altre, estarien aquells estudiants amb necessitats especials que entrarien a formar part del Pla d'Acció Tutorial (PAT).

- **Tutories personalitzades**

Tot el PDI de l'Escola Universitària Mediterrani tenen assignades hores setmanals de tutoria. Aquestes tutories es poden fer de manera presencial a la sala del PDI o bé virtualment. Aquestes tutories serveixen per resoldre dubtes dels estudis a tot l'alumnat que ho demanin.

- **Estudiant PAT**

L'adaptació d'accés al programa formatiu a l'Escola Universitària Mediterrani és una mesura d'atenció a les necessitats de formació de l'alumnat amb discapacitat i/o necessitats educatives. Aquestes adaptacions consisteixen en la provisió de recursos especials, personals, materials o de comunicació necessaris per a l'accés al currículum universitari i/o en els ajustaments dels elements no prescriptius o bàsics del programa formatiu, com pot ser els temps, la metodologia o la tipologia de l'avaluació.

La responsable de Secretaria Acadèmica manté una entrevista inicial amb l'estudiant per detectar les seves necessitats. A continuació es coordinarà amb els diferents responsables dels estudis (docents, coaching, responsable manteniment...) per valorar la situació dels recursos necessaris i les adaptacions necessàries d'aquests recursos.

- **Control expedients**

A principi de cada any acadèmic des de Secretaria Acadèmica fan un control dels expedients de tots l'alumnat matriculat. L'alumnat que tenen assignatures en 3a convocatòria se'ls envia un email recordatori de la seva situació i on se'ls anima a fer ús dels serveis de tutories. Aquell alumnat que tenen assignatures en 4a convocatòria també se li envia el mateix email recordant-li que estan a la seva última convocatòria per superar l'assignatura. Així mateix, el PDI que tenen estudiants en 4a convocatòria a la seva assignatura, també se'ls envia un email informatiu. L'objectiu és fer un seguiment d'aquest alumnat durant les tutories que tenen assignades el PDI, sempre que la/l'estudiant així ho permeti.

En finalitzar el curs acadèmic des de Secretaria Acadèmica tanquen el procés en un document Excel amb la situació final d'aquest alumnat, si han superat l'assignatura, anul·la't convocatòria o no han aconseguit l'objectiu i han d'abandonar els estudis.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PDI	L'equip docent és l'encarregat de realitzar les tutories amb l'alumnat i de fer les adaptacions a programa formatiu.
RSA	La responsable de Secretaria Acadèmica manté les reunions introductòries amb els estudiants amb necessitats especials.
Coaching	El servei de coaching està a disposició de tots els estudiants, però especialment d'aquells que tenen necessitats especials.
Estudiants	Els estudiants intervenen en la millora de la qualitat de procés mitjançant les enquestes de valoració del servei rebut.
PAS	Són les responsables de portar el control de tots els expedients amb assignatures matriculades en terceres i quartes convocatòries
Direcció Acadèmica	Es la responsable d'analitzar tots els indicadors d'aquest procés i incorporar accions de millora.

5.3 Calendari del procés

Aquest procés es desenvolupa durant tot el curs acadèmic.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL.
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now.
- Email per a la comunicació amb les parts implicades.
- Excel

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió i seguiment del procés es duu a terme anualment per part de la Unitat de Qualitat. El seguiment i revisió queda plasmat en l'Informe de Revisió del SGIQ que aprova la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest informe es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- Els resultats dels indicadors del procés.
- Les incidències que s'han pogut produir i que s'han notificat al procés EUM 5.2 Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions.

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran com extableix el procés 1.3 Anàlisis de dades i

millora contínua.

- Possibles canvis en el Manual de processos.

5.6 Normativa

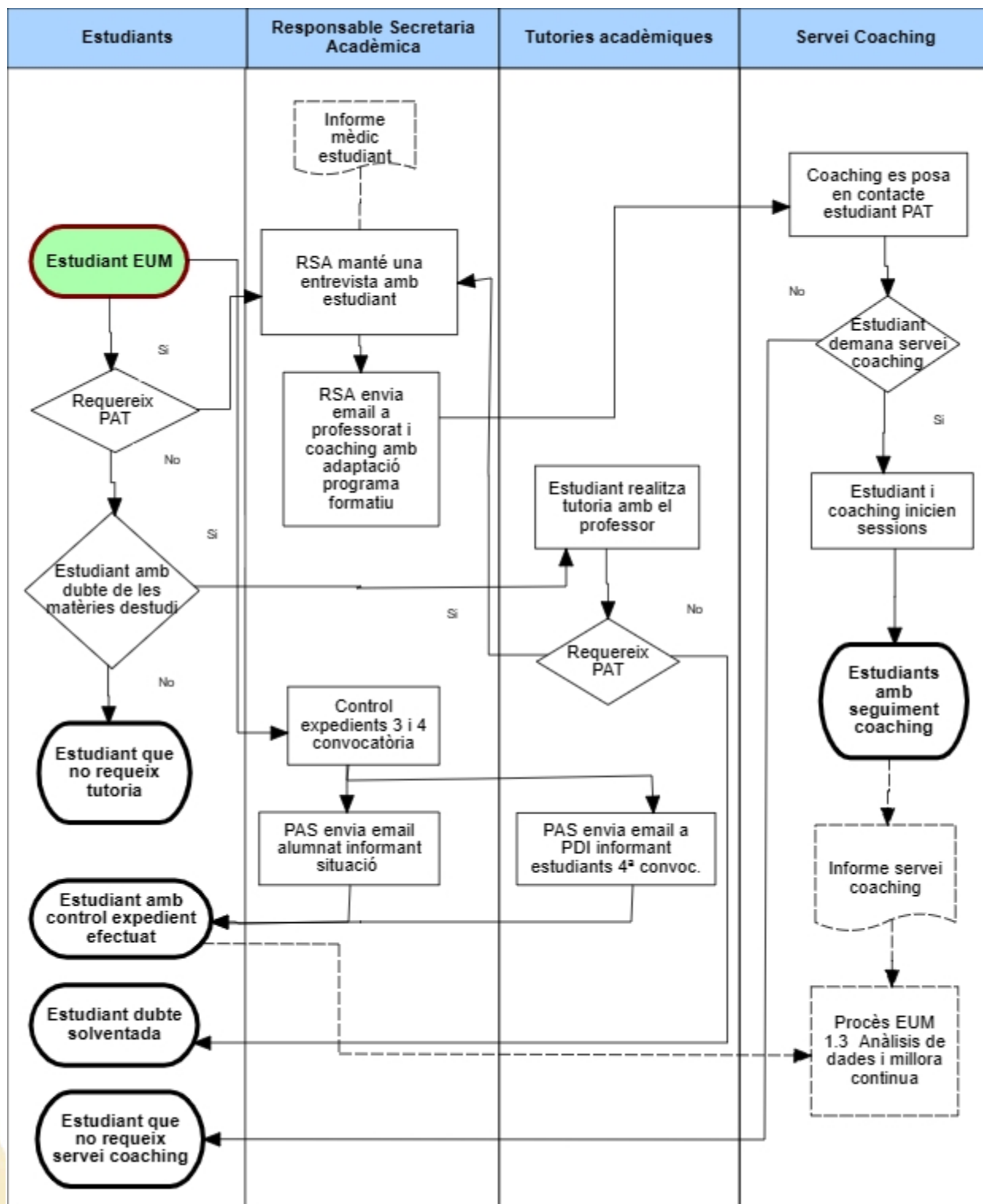
6. Indicadors

Codi	Denominació	Versió
ID013	Satisfacció estudiants GT amb tutories acadèmiques	1
ID014	Satisfacció estudiants GM amb tutories acadèmiques	1
ID015	Satisfacció estudiants GLE amb tutories acadèmiques	1
ID074	Satisfacció dels estudiants amb el servei de coaching	1
ID075	Estudiants atesos pel servei de coaching	1
ID103	% de queixes rebudes per qüestions relacionades amb els ODS, diversitat o igualtat de gènere (I27 A	1
ID125	% estudiants amb discapacitat o necessitats educatives especial al conjunt de titulacions del centre	1
ID126	Estudiants atesos als serveis d'atenció i orientació (I28 AQU)	1
ID127	% d'estudiants que utilitzen la tutoria (I59 AQU)	1
ID236	Percentatge estudiants GT que aproven la 4ta convocatòria.	1
ID237	Percentatge estudiants GM que aproven la 4ta convocatòria.	1
ID238	Percentatge estudiants GLE que aproven la 4ta convocatòria	1
ID239	Percentatge estudiants DG que aproven la 4ta convocatòria	1
ID240	Percentatge estudiants GT que aproven la 3ª convocatòria.	1
ID241	Percentatge estudiants GM que aproven la 3ª convocatòria.	1
ID242	Percentatge estudiants GLE que aproven la 3ª convocatòria	1
ID243	Percentatge estudiants DG que aproven la 3ª convocatòria	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat
EUM 5.2	Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	Procés documentat
INF 3.5-001	Guía de adaptaciones	Informe
INF 3.5-002	SOPC Informe 2021-22	Informe
REG 3.5-001	Enquesta satisfacció servei de coaching	Format de registre
REG 3.5-002	Inscripció servei de coaching	Format de registre

8. Diagrama de flux



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	18/6/2024
Segura, Monica	Revisa	18/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	19/6/2024

9.2 Canvis

Descripció: s'han modificat diferents errates.

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

Indicadors:

Baixa indicadors,

ID016 Satisfacció d'estudiants DG amb les tutories acadèmiques.

Alta nous indicadors,

ID236 Percentatge estudiants GT que aproven la

4a convocatòria.

ID237 Percentatge estudiants GM que aproven la 4a convocatòria.

ID238 Percentatge estudiants GLE que aproven la 4a convocatòria.

ID239 Percentatges estudiants DG que aproven la 4a convocatòria.

ID240 Percentatge estudiants GT que aproven la

3a convocatòria.

ID241 Percentatge estudiants GM que aproven la

3a convocatòria.

ID242 Percentatge estudiants GLE que aproven la 3a convocatòria.

ID243 Percentatge estudiants DG que aproven la 4a convocatòria.

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

Ajudar i acompanyar als estudiants i graduats a adquirir i desenvolupar les competències necessàries per tal de poder definir i gestionar el seu projecte professional.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Estudiants titulats
- Empreses
- Coordinadors de pràctiques

Sortides

- Estudiants titulats amb ocupació laboral

3. Tipus de procés

Clau

4. Propietari / Responsable de gestió

Adjunt a Direcció

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.6: Gestió de l'orientació professional

Responsabilitat

Responsable de gestió

Direcció Acadèmica

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.6: Gestió de l'orientació professional

Responsabilitat

Propietari

PAS/ Personal d'Administració i Serveis

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.6: Gestió de l'orientació professional

Responsabilitat

Responsable de gestió

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

Un dels pilars de l'Escola Universitària Mediterrània és preparar als seus estudiants per connectar-los amb el món laboral, i per tant facilitar que s'insereixin al mercat laboral amb un alt nivell d'experiència. Per aquest motiu, totes les titulacions que s'hi imparteixen tenen per objectiu final la inserció laboral de qualitat.

Des d'EUM s'ofereix un servei d'assessorament i orientació individualitzada a tots els estudiants i alumns, amb l'objectiu d'acompanyar-los i ajudar-los en la recerca de feina. Orientar-los per millorar la seva ocupabilitat ja sigui en la definició del seu objectiu professional, millora del seu CV o recerca de treball a l'estranger, entre d'altres.

EUM ofereix als seus Alumns la possibilitat d'obtenir el seu Currículum Competencial un cop han finalitzat el Grau. El PAS és l'encarregat d'obtenir la nota mitjana de cada competència i, un cop realitzada la base de dades, crear els CV competencials dels alumnes que l'han sol·licitat.

El procés es genera en varies fases:

- Realització de la base de dades amb la nota mitjana de cada competència, obtinguda a partir de les notes de l'alumnat.
- Enviament de l'email a l'estudiant amb la informació de tot el procés. L'alumnat interessat haurà d'enviar currículum actualitzat+foto.
- Es realitza el CV competencial (català, castellà i anglès) mitjançant l'aplicatiu Canva.

Des d'EUM també s'ofereix un servei a tot l'alumnat i alumns que es diu EUM Emprèn (<https://mediterrani.com/ca/eum-empren>). L'objectiu d'aquest servei és orientar als estudiants i alumns de l'EUM en el procés d'emprenedoria i creació d'una empresa, oferint eines i el coneixement necessari per desenvolupar un projecte empresarial a partir d'una idea o projecte establert. Es proporciona a l'estudiant o alumni:

- Assessorament de principi a fi per materialitzar projectes empresarials, centrant-nos en primer lloc en l'evolució de la idea principal i apropant-ho a projectes reals amb models escalables de futur.
- Es posa a disposició models de pla d'empresa, plans econòmics i s'ensenyen tècniques per avaluar i validar les decisions que es van prenent.
- Es treballa en base a reptes quinzenals assumibles per l'assessorat/da, i es fa una revisió del avenços realitzats en reunions presencials o videotrucades.
- Es posa a disposició serveis de gestoria i assessorament laboral i legal.

EUM realitza enquestes als alumns per tal de conèixer la seva situació laboral i satisfacció amb els estudis cursats. El PAS de l'EUM és el responsable de l'organització i la realització de les enquestes, així com de la recopilació de les dades obtingudes i el càlcul dels percentatges pels indicadors.

Es realitzen dues enquestes a cada promoció de graduats, una als 6 mesos i una altra als 3 anys d'acabar el Grau.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
Coordinadors de pràctiques	Estan en contacte amb tots els participants del procés i poden valorar i aportar accions de millora.
PAS	Participen en la presa de decisions per millorar el procés.
Estudiants	Els estudiants participants valoren els estudis i els serveis oferits mitjançant les enquestes de satisfacció.
Societat	Poden formular suggeriment en qualsevol moment a través de la bústia.
Directora Acadèmica	És la encarregada de la revisió anual del procés.

5.3 Calendari del procés

Aquest procés es desenvolupa durant tot l'any natural.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL.
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now.
- Gausnet.
- Email i drive.

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió de procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Unitat de Qualitat. El seguiment i revisió queda plasmat en l'Informe de Revisió del SGIQ que aprova la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions escrites en el procés.
- La participació dels grups d'interès.
- L'adequació i els resultats dels indicadors del procés.
- Les incidències que s'han produït i que han estat notificades a partir de procés EUM 5.2 Gestió d'incidències, no conformitat i reclamacions.

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en la Pla de millora del SGIQ EUM 1.3 Anàlisis de dades i millora contínua.
- Possibles canvis en el Manual de processos.

5.6 Normativa

6. Indicadors

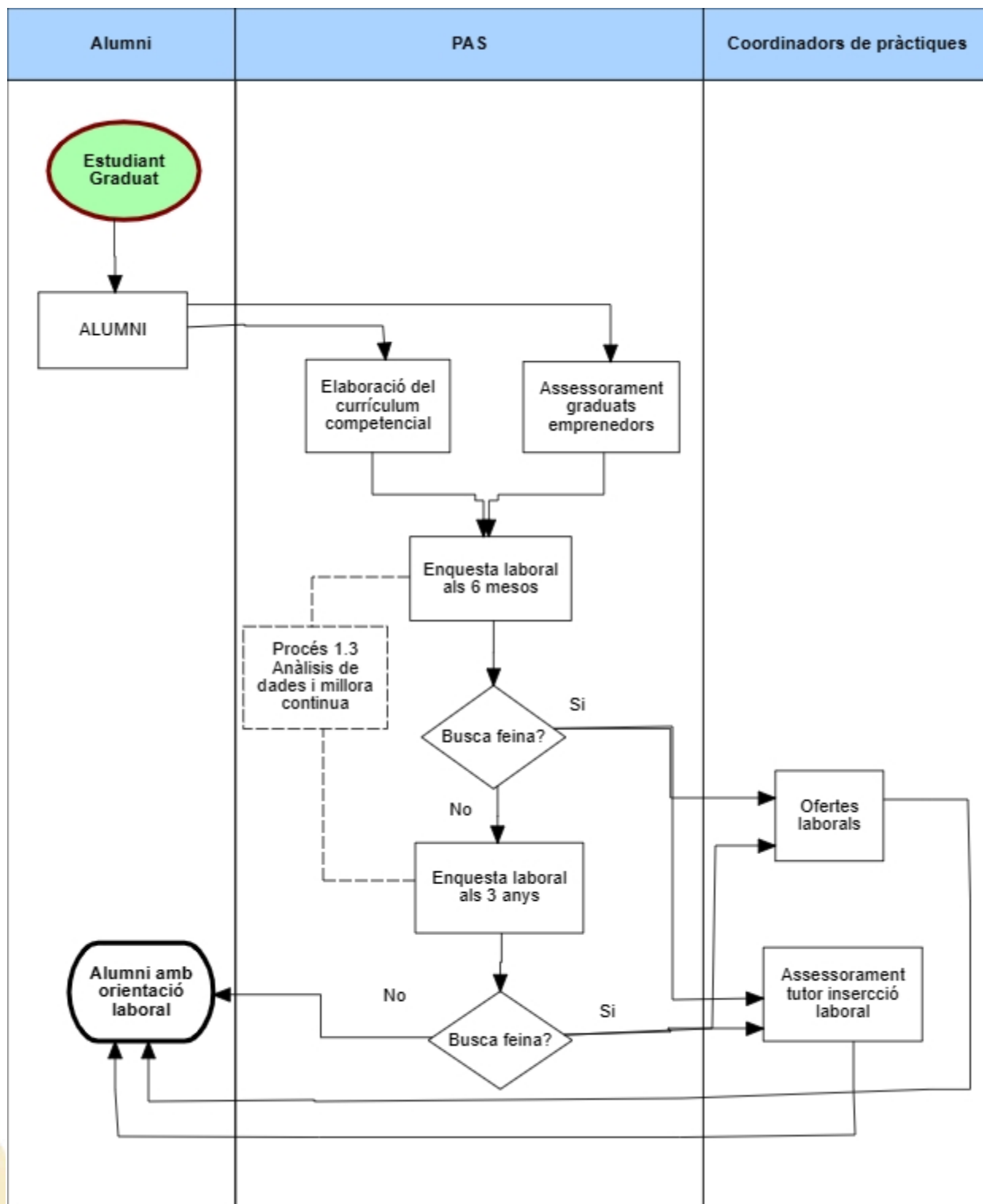
Codi	Denominació	Versió
ID017	% dels graduats que als 6 mesos d'acabar triarien de nou la mateixa carrera. GT	1
ID018	% de graduats de GT que als 3 anys d'acabar triarien de nou la mateixa carrera	1
ID019	% Dels graduats de GT que als 6 mesos d'acabar triarien de nou estudiar a EUM.	1
ID020	% dels graduats de GT que als 3 anys d'acabar triarien de nou a EUM	2
ID021	Valoració de l'Estructura i aprenentatge en els estudis de GT dels graduats al 6 mesos d'acabar	1
ID022	Valoració de l'Estructura i aprenentatge en els estudis de GT dels graduats al 3 anys d'acabar.	1
ID023	Valoració del Impacte personal en els estudis de GT dels graduats als 6 mesos d'acabar	1
ID024	VALoració del Impacte personal en els estudis de GT als 3 anys d'acabar.	1
ID025	Valoració dels Serveis i equipaments en els estudis de GT dels graduats al 6 mesos d'acabar	2
ID026	Valoració del Seveis i equipaments en els estudis de GT dels graduats als 3 anys d'acabar	1
ID027	%de graduats de GM que als 6 mesos d'acabar triarien de nou la mateixa carrera.	1
ID028	% del graduats que als 3 anys d'acabar GM triarien de nou la mateixa carrera	1
ID029	% dels graduats de GM que als 6 mesos d'acabar triarien de nou a EUM	1
ID030	% dels graduats de GM que als 3 anys d'acabar triarien de nou a EUM	1
ID031	Valoració de l'Estructura i aprenentatge en els estudis de GM del graduats al 6 mesos d'acabar	1
ID032	Valoració de l'Estructura i aprenentatge" en els estudis de GM del graduats al 3 anys d'acabar	1
ID033	Valoració del Impacte personal en els estudis de GM dels graduats al 6 mesos d'acabar	1
ID034	Valoració del Impacte personal en els estudis de GM als 3 anys d'acabar	1
ID035	Valoració dels Serveis i equipaments en els estuids de GM dels graduats als 6 mesos d'acabar	1
ID036	Valoració dels Serveis i equipaments en el estuids de GM dels	1

Codi	Denominació	Versió
ID066	graduats als 3 anys d'acabar Participació dels estudiants de GT amb l'enquesta de satisfacció als 6 mesos	1
ID067	Participació dels estudiants de GT amb l'enquesta de satisfacció als 3 anys	1
ID068	Participació dels estudiants de GM amb l'enquesta de satisfacció als 6 mesos	1
ID069	Participació dels estudiants de GM amb l'enquesta de satisfacció als 3 anys	1
ID070	Ocupació dels graduats de GT als 6 mesos	1
ID071	Ocupació dels graduats de GT als 3 anys	1
ID072	Ocupació dels graduats de GM als 6 mesos	1
ID073	Ocupació dels graduats de GM als 3 anys	1
ID110	% d'estudiants GT que estudia i treballa (I44 AQU)	1
ID111	% d'estudiants GM que estudia i treballa (I44 AQU)	1
ID112	Satisfacció dels graduats de GT. Enquesta AQU	1
ID113	Satisfacció dels graduats de GM. Enquesta AQU	1
ID128	Taxa d'ocupació GT. Enquesta AQU	1
ID129	Taxa d'adequació de la feina als estudis de GT. Enquesta AQU	1
ID130	Taxa d'ocupació GM. Enquesta AQU	1
ID131	Taxa d'adequació de la feina als estudis de GM. Enquesta AQU	1
ID244	Percentatge dels graduats GLE que al cap de 6 mesos d'acabar triarien de nou la mateixa carrera.	1
ID245	Percentatge dels graduats GLE que al cap de 6 mesos d'acabar triarien de nou EUM.	1
ID246	Valoració de l'estructura i aprenentatge en els estudis de GLE dels graduats al cap de 6 mesos	1
ID247	Valoració de l'impacte personal en els estudis de GLE dels graduats al cap de 6 mesos	1
ID248	Valoració dels serveis i equipaments en els estudis de GLE dels graduats al cap de 6 mesos	1
ID249	Percentatge de participació dels estudiants del GLE amb l'enquesta de satisfacció al cap de 6 mesos	1
ID250	Percentatge d'ocupació dels graduats de GLE al cap de 6 mesos	1
ID251	Nombre graduats interessats per l'EUM EMPRÈN	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat
EUM 5.2	Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	Procés documentat
P0902	Enquestes de satisfacció graduats	Procés documentat

8. Diagrama de flux



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	18/6/2024
Segura, Monica	Revisa	18/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	19/6/2024

9.2 Canvis

Descripció: s'ha afegit l'enllaç de l'EUM Emprèn.

Participació dels grups d'interès en la presa de decisions: canvi al grup d'interès "estudiants", el text "els estudiants participants valoren el procés mitjançant les enquestes de satisfacció" s'ha canviat per "els estudiants participants valoren els estudis i els serveis oferits per EUM mitjançant les enquestes de satisfacció"

Aplicacions/ Sistemes d'informació: s'ha afegit Gausnet.

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

Indicadors: s'ha afegit els nous indicadors següents,

ID244 Percentatge dels graduats GLE que al cap de 6 mesos d'acabar triarien de nou la mateixa carrera.

ID245 Percentatge dels graduats GLE que al cap de 6 mesos d'acabar triarien de nou EUM.

ID246 Valoració de l'estructura i aprenentatge en els estudis de GLE dels graduats al cap 6 mesos.

ID247 Valoració de l'impacte personal en els estudis de GLE dels graduats al cap de 6 mesos.

ID248 Valoració dels serveis i equipaments en els estudis de GLE dels graduats al cap de 6 mesos.

ID249 Percentatge de participació dels estudiants del GLE amb l'enquesta de satisfacció al cap de 6 mesos.

ID250 Percentatge d'ocupació dels graduats de GLE al cap de 6 mesos.

ID251 Nombre graduats interessats per l'EUM EMPRÈN.

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

Transmetre el temari del programa del curs a l'alumnat i preparar-los per l'avaluació de l'assignatura.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Programes assignatures
- Llistat d'estudiants
- Impartició docència

Sortides

- Estudiant avaluat

3. Tipus de procés

Clau

4. Propietari / Responsable de gestió

Cap de Departament

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.7 : Planificació i impartició de la docència

Responsabilitat

Responsable de gestió

Direcció Acadèmica

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.7 : Planificació i impartició de la docència

Responsabilitat

Propietari

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

- **Disseny de l'assignatura**

Cada PDI abans d'iniciar el curs acadèmic (preferiblement sempre que sigui possible en acabar el curs anterior) ha d'elaborar el document amb el disseny de l'assignatura de forma completa si és nova o introduint les modificacions necessàries si és una assignatura que ja ha estat cursada anteriorment. Aquest document contindrà un descriptor de l'assignatura, les competències del grau que estan implicades en el seu desenvolupament, un índex de continguts, un quadre d'activitats (que inclogui per a cada activitat la seva tipologia, si és avaluativa o no, el percentatge que suposa sobre l'avaluació total, les hores amb PDI, les hores sense PDI, les competències vinculades i els continguts relacionats), les formes d'avaluació i qualificació, un apartat d'observacions i recomanacions, la bibliografia bàsica utilitzada (recomanada i complementària) i un cronograma complet de la impartició de sessions de classe (que inclogui per a cada setmana lectiva, les hores impartides, els continguts a desenvolupar, les activitats a desenvolupar i si aquestes activitats són avaluatives o no). Aquest disseny posteriorment es carrega a ítem en l'aplicació "Disseny de l'assignatura" al Moodle de la UdG corresponent a l'assignatura.

- **Llistat d'estudiants**

A l'aplicació Càrrega d'Actes de la UdG (accés a través de Moodle UdG) de l'assignatura s'accedeix al llistat d'estudiants matriculats. Si es vol utilitzar aquest llistat en altres aplicacions es pot descarregar en format Excel (*Gravar fitxer*). Per a aquesta utilització, per tal que el llistat contempli les baixes i altes d'estudiants d'últim moment es recomana efectuar la descàrrega un cop iniciat el curs (en les dues primeres setmanes).

- **Llibertat de càtedra**

La llibertat de càtedra és un dret fonamental del PDI i una de les manifestacions de la llibertat d'ensenyament, així com concreció específica de la llibertat d'expressió, que suposa la possibilitat que tenen els docents d'exposar la matèria que han d'impartir d'acord amb les seves pròpies conviccions, sempre dins el compliment dels programes establerts. Aquest dret està garantit i consagrat per la Constitució espanyola (B.O.E. núm. 311, de 29 de desembre de 1978, pp. 29313-29424), concretament a l'article 20.1.c. Aquest mateix article, en el seu apartat 20.2, assenyala que l'exercici d'aquest dret no es pot restringir mitjançant cap tipus de censura prèvia. En virtut d'aquest dret, cada professor podrà establir els continguts a impartir en cada assignatura, les formes d'avaluació i la qualificació de les proves, sempre complint amb la programació de l'esmentada assignatura.

- **PDI desenvolupa el programa**

El desenvolupament del programa de l'assignatura suposa l'ensenyament dels continguts de l'assignatura mitjançant la impartició de les sessions de classe, la realització de les activitats programades, les avaluatives i les no avaluatives (incloent-hi la tutorització personalitzada si és necessari) i la qualificació de les activitats avaluatives. El desenvolupament d'aquestes activitats es realitza a l'aula, així com de forma personal fora d'ella.

- **PDI envia IFA a Direcció Acadèmica**

L'Informe Final d'Assignatura (IFA), que recull les valoracions sobre el desenvolupament de l'assignatura, la valoració sobre els resultats docents de l'assignatura, les valoracions sobre el resultat de les enquestes de docència, la valoració sobre les accions de millora proposades en l'anterior informe final d'assignatura (avaluant el grau d'assoliment de cada acció de millora), les noves accions correctores proposades pel

pròxim curs i l'Estàndard 6 (autoinforme acreditació), que avalua "si les activitats de formació són coherents amb els resultats d'aprenentatge pretesos, que corresponen al nivell de MECES adequat per a la titulació" i "si el sistema d'avaluació permet una certificació fiable dels resultats d'aprenentatge pretesos i és públic", un cop complimentat al llarg del mes següent al final de cada semestre, ha de ser tramès, juntament amb les evidències avaluatives corresponents a Direcció Acadèmica. Per a això s'habilita un enllaç compartit al Drive de l'Escola Universitària Mediterrània al qual es poden pujar tant l'IFA com les evidències. Si del contingut de l'IFA es dedueix que cal modificar el disseny de l'assignatura, es procedirà a fer-ho abans de l'inici del curs següent, en el període habilitat a tal efecte.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PDI	Són els encarregats de desenvolupar el programa, avaluar i preparar els informes finals de l'assignatura (IFA).
Estudiants	Els estudiants intervenen en la millora del procés mitjançant l'enquesta de valoració.
Societat	Poden formular suggeriments en qualsevol moment a través de la bústia.
PAS	Dona suport al PDI i estudiants durant tot el curs acadèmic.
Directora Acadèmica	Es la responsable d'analitzar tots els indicadors d'aquest procés i d'incorporar accions de millora.

5.3 Calendari del procés

Tot l'any acadèmic.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL.
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now.
- Web EUM: Publicació dels calendaris acadèmics, calendaris d'exàmens, horaris...
- Moodle UdG.
- Aplicatiu d'actes UdG.
- Drive: Comunicació IFA i evidències.
- Email per a la comunicació amb l'alumnat.

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Unitat de Qualitat. El seguiment i revisió queda plasmat en l'informe de Revisió del SGIQ que aprova la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- La participació dels grups d'interès.
- L'adequació dels resultats dels indicadors del procés.
- Les incidències que s'han produït i que han sigut notificades a partir de procés EUM 5.2 Gestió d'incidències, no conformitat i reclamacions.

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves accions de millora que s'introduiran en el Pla de millora del SIGQ
- Possibles canvis en el Manual de processos.

5.6 Normativa

-Normativa reguladora dels processos d'avaluació i qualificació dels estudiants (<https://www.udg.edu/ca/estudia/Tramits-normatives-i-preus/Normatives/Processos-avaluacio-i-qualificacio-dels-estudiants>).

- Normativa reguladora dels procediments d'accés, formalització, tramesa, custòdia i modificació de les actes de qualificacions acadèmiques (<https://www.udg.edu/ca/estudia/Tramits-normatives-i-preus/Normatives/Actes-de-qualificacions-acdemiques>).

- Normes de permanència i progressió en els estudis oficials de grau a la Universitat de Girona (<https://www.udg.edu/ca/estudia/Tramits-normatives-i-preus/Normatives/Permanencia-i-progressio-en-estudis-de-grau>).

- Reglament de règim disciplinari del centre Escola Universitària Mediterrani (https://mediterrani.com/wp-content/uploads/2022/04/3.1.5.09_Reglament-de-regim-disciplinari-del-centre-Escola-Universitaria-Mediterrani_v2021.pdf).

6. Indicadors

Codi	Denominació	Versió
ID041	Taxa de rendiment GT	1
ID042	Taxa de rendiment GM	1
ID043	Taxa de rendiment DG	1
ID044	Taxa de rendiment GLE	1
ID045	Taxa d'eficiència GT	1
ID046	Taxa d'eficiència GM	1
ID047	Taxa d'eficiència DG	1
ID048	Taxa d'eficiència GLE	1
ID050	Taxa de graduació GM	1
ID051	Taxa de graduació GLE	1
ID052	Taxa de graduació+1 GT	1
ID053	Taxa de graduació+1 GM	1
ID054	Taxa de graduació +1 GLE	2
ID055	Taxa d'abandonament GT	1
ID056	Taxa d'abandonament GM	1

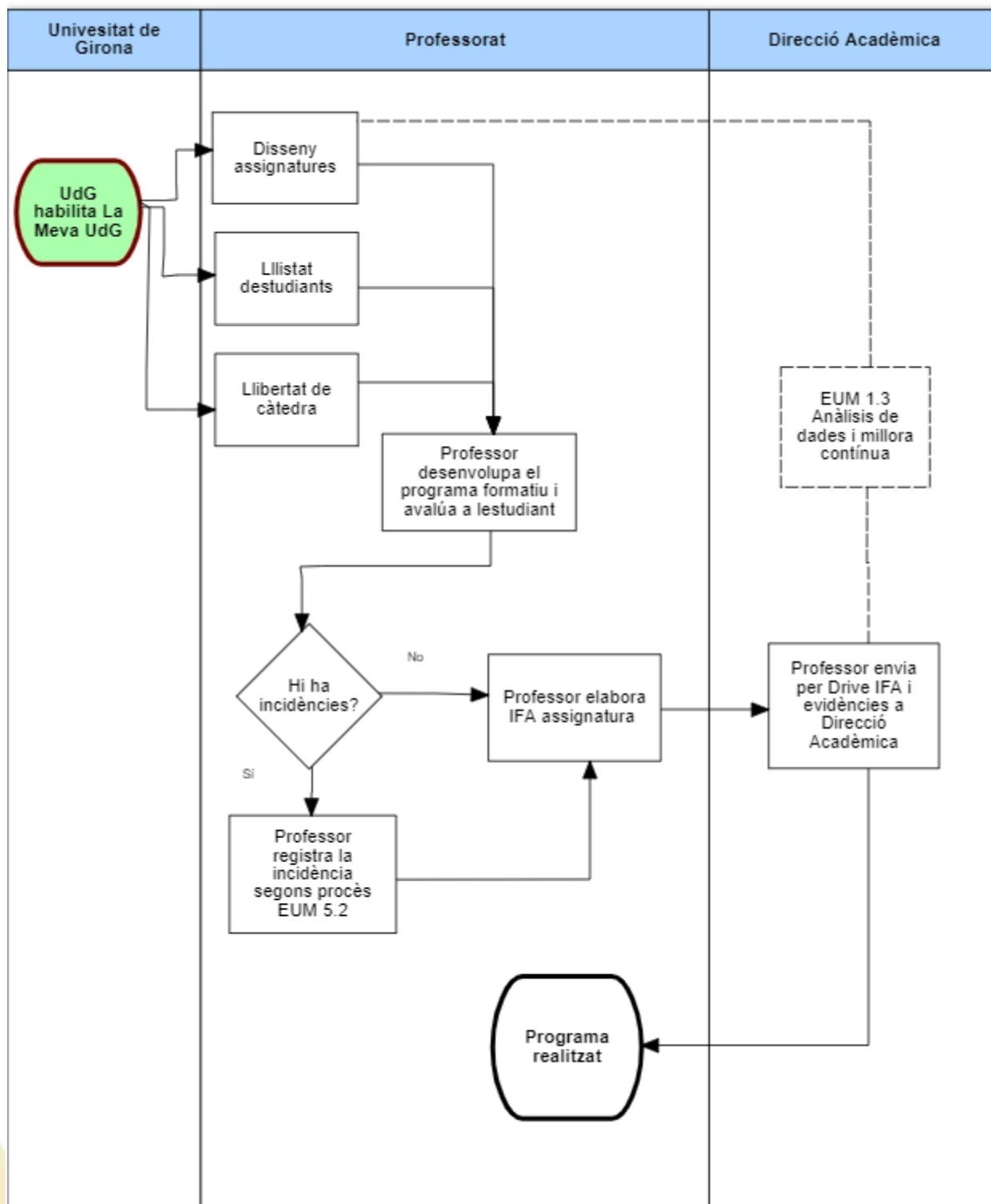
Codi	Denominació	Versió
ID057	Taxa d'abandonament DG	1
ID058	Taxa d'abandonament GLE	1
ID059	Taxa d'abandonament 1er curs GT	1
ID060	Taxa d'abandonament 1er curs GM	1
ID061	Taxa d'abandonament 1er curs DG	1
ID062	Taxa d'abandonament 1er curs GLE	1
ID063	Satisfacció del estudiant de GT amb el programa formatiu	1
ID064	Satisfacció del estudiant de GM amb el programa formatiu	1
ID065	Satisfacció del estudiant de GLE amb el programa formatiu	1
ID076	Taxa de graduació GT	1
ID077	Valoració volum treball assignatures GT	1
ID078	Valoració volum treball assignatures GM	1
ID079	Valoració volum de treball assignatures GLE	1
ID080	Valoració del volum treball assignatures DG	1
ID081	Valoració dels materials i desenvolupament de les assignatures de GT	1
ID082	Valoració dels materials i el desenvolupament de les assignatures de GM	1
ID083	Valoració dels materials i el desenvolupament de les assignatures de GLE	1
ID084	Valoració dels materials i el desenvolupament de les assignatures de DG	1
ID085	Valoració de les metodologies docents de les assignatures de GT	1
ID086	Valoració de les metodologies docents de les assignatures de GM	1
ID087	Valoració de les metodologies docents de les assignatures de GLE	1
ID090	Valoració de les metodologies docents de les assignatures de DG	1
ID091	Valoració de la docència dels professors de GT	1
ID092	Valoració de la docència dels professors de GM	1
ID093	Valoració de la docència dels professors de GLE	1
ID094	Valoració de la docència dels professors de DG	1
ID150	Durada mitjana dels estudis GT	1
ID151	Durada mitjana dels estudis GM	1
ID152	Durada mitjana dels estudis DG	1
ID202	Satisfacció del estudiant de DG amb el programa formatiu	1
ID278	Durada mitjana dels estudis de GLE	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
ACT 3.7-001	Acta Departament Empresa. Final Curs 21-22	Acta
ACT 3.7-002	Acta Departament Humanitats. Curs 21-22	Acta
ACT 3.7-003	Acta 1 Coordinadors Idiomes Curs 21-22	Acta
ACT 3.7-004	Acta 2 Coordinadors Idiomes Curs 21-22	Acta
ACT 3.7-005	Acta 3 Coordinadors Idiomes. Curs 21-22	Acta

Codi	Títol	Tipus
ACT 3.7-006	Acta 1 Departament Francès Curs 21-22	Acta
ACT 3.7-007	Acta 1 Departament Francès Curs 22-23	Acta
ACT 3.7-008	Acta 2 Departament Francès. Curs 21-22	Acta
ACT 3.7-009	Acta 3 Departament Francès Curs 21-22	Acta
ACT 3.7-010	Acta Departament Humanitats. Curs 22-23	Acta
ACT 3.7-011	Acta 1 Coordinadors Idiomes. Curs 22-23	Acta
ACT 3.7-012	Acta Departament Idiomes. Reunió General Curs 21-22	Acta
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 3.2	Admissió i matriculació d'estudiants	Procés documentat
EUM 3.5	Atenció i tutorització de l'estudiant	Procés documentat
EUM 3.9	Avaluació de les assignatures	Procés documentat
EUM 4.6	Avaluació de la satisfacció del PDI/ PAS	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat
EUM 5.2	Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	Procés documentat
MOD 3.7-003	Model IFA 2023-2024	Format de registre
P0201	Disseny i verificació de titulacions	Procés documentat

8. Diagrama de flux



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	18/6/2024
Segura, Monica	Revisa	18/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	19/6/2024

9.2 Canvis

Descripció: correcció d'errates.

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

MOD 3.7-003 Model IFA 2023-2024

Indicadors:

Canvi al títol de l'ID054 Taxa de graduació +1GM per Taxa de graduació +1GLE.

S'ha afegit els nous indicadors següents,

ID278 Durada mitjana dels estudis de GLE

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

Aquest procés tracta d'ensenyar, comunicar i acompanyar a l'estudiant matriculat a l'assignatura del Treball Final de Grau durant tot el procés fins la defensa final del seu TFG al tribunal.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Estudiants matriculats TFG
- Manual TFG
- Llistat temes/tutors
- Llibertat de càtedra
- Normativa TFG

Sortides

- Alumnes avaluats
- Tancament actes

3. Tipus de procés

Clau

4. Propietari / Responsable de gestió

Coordinació de TFG

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.8 : Gestionar el Treball Fi de Grau

Responsabilitat

Responsable de gestió

Direcció Acadèmica

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.8 : Gestionar el Treball Fi de Grau

Responsabilitat

Propietari

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

- Disseny de l'assignatura

Cada coordinador/a de TFG abans d'iniciar el curs acadèmic (preferiblement sempre que sigui possible en acabar el curs anterior) ha d'elaborar el document amb el disseny de l'assignatura de manera completa, introduint les modificacions necessàries si s'escau. Aquest document contindrà un descriptor de l'assignatura, les competències del grau que estan implicades en el seu desenvolupament, un índex de continguts, un quadre d'activitats (que inclogui per a cada activitat la seva tipologia, si és avaluativa o no, el percentatge que suposa sobre l'avaluació total, les hores amb professor, les hores sense professor, les competències vinculades i els continguts relacionats), les formes d'avaluació i qualificació, un apartat d'observacions i recomanacions, la bibliografia bàsica utilitzada (recomanada i complementària) i un cronograma complet de la impartició de sessions de classe (que inclogui per a cada setmana lectiva, les hores impartides, els continguts a desenvolupar, les activitats a desenvolupar i si aquestes activitats són avaluatives o no). Aquest disseny posteriorment es carrega a ítem en l'aplicació "Disseny de l'assignatura" al Moodle de la UdG corresponent a l'assignatura.

- Llistat d'estudiants

A l'aplicació d'Actes de la UdG (accés a través de Moodle UdG) de l'assignatura s'accedeix al llistat d'estudiants matriculats. Si es vol utilitzar aquest llistat en altres aplicacions, es pot descarregar en format Excel. Per a aquesta utilització, per tal que el llistat contempli les baixes i altes d'estudiants d'últim moment es recomana efectuar la descàrrega un cop iniciat el curs (en les dues primeres setmanes).

- Llistat de temes i tutors/es

Des de la coordinació de TFG s'ofereix als estudiants matriculats un llistat de tutors/es als quals podran adreçar-se per sol·licitar la tutorització del TFG. A més, per a cada tutor/a s'ofereix un llistat de temes genèrics on són especialistes o formen part de les seves investigacions acadèmiques. A partir d'aquesta llista, o de forma lliure, l'alumnat podrà cercar aquells temes que els resultin de més interès per a la realització del seu TFG.

- Normativa de TFG

La normativa marc reguladora del Treball Final de Grau (TFG) recull, en forma articulada, tots els principis aplicables a aquesta assignatura: l'objecte de la pròpia normativa, les característiques i les condicions dels TFG, l'organització de l'assignatura, els procediments de matrícula, la forma d'assignació dels treballs (elecció de temes i tutors, vigència i canvi de tema del TFG), les funcions i responsabilitats del tutor/a del treball, el procediment per canviar de tutor/a, a forma de dipòsit i presentació del treball, les instruccions respecte al contingut i forma del treball, el procediment i els terminis per al dipòsit, la forma de defensa del treball, la modalitat d'avaluació i qualificació del TFG i les qüestions relatives a l'auditoria i la titularitat dels treballs.

- Manual de TFG

El Manual de TFG és un document que pretén informar a l'alumnat sobre el procediment d'elaboració d'aquests treballs a cadascun dels graus universitaris. Aquest document, en funció del grau concret, recull entre altres coses, qüestions relatives al desenvolupament de l'assignatura, les modalitats i les parts del TFG, els aspectes formals que ha de complir cada treball, la forma d'elecció i comunicació del tema del treball, les convocatòries de lliurament existents, els requisits per a acceptació a defensa, el format de l'acte de defensa, els materials a disposició dels estudiants i la forma de qualificació del TFG.

- Llibertat de càtedra

La llibertat de càtedra és un dret fonamental del PDI i una de les manifestacions de la llibertat d'ensenyament, així com concreció específica de la llibertat d'expressió, que suposa la possibilitat que tenen els docents d'exposar la matèria que han d'impartir d'acord amb les seves pròpies conviccions, sempre dins del compliment dels programes establerts. Aquest dret està garantit i consagrat per la Constitució espanyola (BOE núm.311, de 29 de desembre de 1978, pp. 29313-29424), concretament a l'article 20.1.c. Aquest mateix article, en el seu apartat 20.2, assenyala que l'exercici d'aquest dret no es pot restringir mitjançant cap mena de censura prèvia. En virtut d'aquest dret, cada PDI podrà establir els continguts a impartir en cada assignatura, les formes d'avaluació i la qualificació de les proves, sempre complint amb la programació de l'esmentada assignatura.

- Estudiant tria tema i tutor/a

A partir de llistat de tutors/es i temes genèrics oferts des de la coordinació del TFG als estudiants matriculats, aquests podran posar-se en contacte amb els tutors/res per tal de sol·licitar quan els dirigeixin el TFG sobre un dels temes escollits. El llistat de temes no constitueix una sèrie tancada, doncs, en ser genèrics, permet l'elecció de temes similars sobre els quals poguessin pactar la direcció, estudiants i tutors/es. Si el tutor/a elegit/da no desitja la tutorització proposada, la coordinació de l'assignatura ha d'ajudar l'estudiant a trobar la persona que el pugui tutoritzar.

- Signatura del document de compromís de l'estudiant de responsabilitat del TFG

A l'inici del procés de tutorització de l'estudiant, aquest ha de lliurar al seu tutor/a, emplenat i signat el compromís de l'estudiant de responsabilitat i qualitat del TFG, i per això es compromet a no fer plagis, a elaborar un mar teòric provinent almenys un 60% (recomanable un 90%) principalment de fonts indexades en el que cada paràgraf o idea exposada apareguin citats, a utilitzar el format APA en les cites que apareixen al text del seu TFG i en l'elaboració de la bibliografia, a no practicar l'abús de cita, que hi hagi concordança entre tots els autors i documents esmentats i els que apareixen a la bibliografia, a utilitzar alguna tècnica o eina quantitativa o qualitativa (tot afegint la seva rúbrica en el document de compromís) o ambdues en l'elaboració de la part pràctica o d'anàlisi de resultats del TFG, a elaborar les conclusions del TFG relacionant-les amb el marc teòric i l'anàlisi de resultats i a no intentar començar o lliurar una primera versió avançada del TFG al tutor quan falti menys d'un mes per al lliurament definitiu, ensems ha d'haver realitzat un mínim de 5 tutories. En cas d'incomplir alguns dels compromisos anteriors, l'estudiant es compromet igualment a renunciar a presentar el TFG en el curs acadèmic vigent.

- Elaboració del TFG

L'estudiant elabora el TFG sota els paràmetres, disseny i estructura que el seu tutor/a l'indica, tenint en compte als terminis de lliurament parcials (si n'hi hagués) i atenent els compromisos que va adquirir en signar el document de compromís de l'estudiant de responsabilitat i qualitat del TFG. D'aquesta manera, sota la direcció del seu tutor/a l'estudiant va elaborant el marc teòric del tema escollit i obtenint el resultat del treball dissenyat per tal de poder lliurar al tutor/a una versió definitiva del TFG en el format requerit i dins dels terminis estipulats.

- Acceptació del TFG pel tutor/a

Es precisa per una banda, l'acceptació del tutor/a per a la defensa del TFG i per una altra banda el vistiplau de Coordinació de TFG.

L'acceptació o no del tutor es fa a través d'un informe que l'alumne/a rep i que s'ha d'ajuntar al lliurament definitiu del TFG. L'informe recull de forma breu si el treball compleix els requisits mínims exigits tal com

s'indica al Document de compromís i qualitat del TFG signat i lliurat dins el termini i en la forma escaient prèviament per l'alumne.

L'acceptació o no per la seva defensa per part de Coordinació de TFG passa després del lliurament oficial. En cas que sigui necessari es portarà al Consell de TFG per la seva deliberació.

En cas que hi hagi alguna qüestió que no s'hagi pogut verificar que origini la no acceptació del TFG per part del tutor/a, l'estudiant haurà d'efectuar els canvis pertinents al treball perquè sigui possible la seva acceptació futura, sempre que encara estigui dins dels terminis estipulats per fer-ho.

- Consell de TFG

En cadascuna de les convocatòries (febrer, juny, setembre), de forma prèvia a les defenses es reuneix el Consell de TFG, conformat pels/les coordinadors/res de TFG del Grau en Turisme, Grau en Màrqueting, Grau Logística Empresarial, Doble Grau Turisme-Màrqueting i la Directora Acadèmica, per tal de posar en comú les estadístiques de TFG d'admesos i rebutjats a defensa en cada grau. També per comentar sobre els problemes que hagin pogut sorgir al llarg del curs en relació amb l'assignatura i decidir sobre l'admissió a defensa dels casos que, per les raons que fossin, poguessin existir alguns dubtes.

- Conformació del tribunal de la defensa del TFG

El Tribunal del TFG estarà format per 3 persones: el coordinador/a de TFG, el tutor/a del TFG i un vocal que serà un PDI de l'EUM o una persona que col·labori amb un grup de recerca de l'EUM. En cas que el tutor/a i el coordinador/a siguin la mateixa persona, caldrà escollir dos vocals pel mateix procediment. Cada membre del tribunal tindrà el mateix pes en la decisió final sobre la qualificació del TFG, encara que un actuarà com a president/a i un altre com a secretari/ària. Pot ser que un dels vocals sigui una persona aliena a EUM, ja sigui un professional de reconeguda experiència en el tema del TFG o un PDI d'una altra entitat acadèmica.

- Comunicació a l'estudiant de data i horari de defensa del TFG

El coordinador/a comunica als estudiants la composició del tribunal de defensa dels seus TFG, així com la data i l'horari de l'acte a través dels mitjans disposats a aquest efecte, el correu electrònic o el Moodle de l'assignatura.

- Defensa del TFG

L'acte de defensa del TFG és un esdeveniment obert al públic que comença amb la presentació del tribunal i continua amb l'exposició de l'estudiant sobre les parts més destacades o significatives del seu treball, el plantejament de preguntes i/o comentaris pel tribunal, torn de resposta de l'estudiant, la deliberació del tribunal i la qualificació del TFG.

- Elaboració i entrega de l'Acta del TFG

Com a pas previ al lliurament de l'acta del TFG perquè l'estudiant l'accepti i la signi, en funció de la decisió del tribunal s'elabora aquest document fent menció expressa a les fortaleeses i les debilitats que té el treball escrit (50% de nota final), la valoració de les competències pròpies de l'assignatura (20% de la nota final) i la valoració de la defensa de l'estudiant (30% de la nota final). Un cop elaborada l'acta es lliura a l'estudiant perquè la signi i perquè accepti el codi ètic i la cessió dels drets d'utilització dels resultats i les dades obtingudes als professors de l'EUM per fer-ne ús en els treballs de recerca, si arribés a produir-se aquesta circumstància.

- Coordinador/a qualifica estudiants

Un cop obtinguda una nota individual per a cada estudiant, el coordinador/a ha d'introduir cada qualificació a l'aplicació d'Actes de la UdG (accés a través de Moodle UdG) a la pestanya corresponent a "Actes". Quan s'han introduït totes les qualificacions, el procediment per tancar l'acta és, de manera cronològica, gravar, publicar i tancar.

- Coordinador/a registra incidències

Si durant els processos de desenvolupament del programa o d'avaluació i qualificació dels estudiants s'ha produït alguna incidència que hagi de ser considerada per la seva possible influència en canvis a realitzar sobre el disseny de l'assignatura o per la seva rellevància sobre l'anàlisi de dades i millora contínua, s'ha de registrar segons el procés EUM 5.2 Gestió d'incidències, no conformitat i reclamacions.

- Coordinador/a envia IFA a la Direcció Acadèmica

L'Informe Final d'Assignatura (IFA), que recull les valoracions sobre el desenvolupament de l'assignatura, la valoració sobre els resultats docents de l'assignatura, les valoracions sobre el resultat de les enquestes de docència, la valoració sobre les accions de millora proposades en l'anterior informe final de l'assignatura (avaluant el grau d'assoliment de cada acció de millora), les noves accions correctores proposades pel pròxim curs i l'Estàndard 6 (autoinforme d'acreditació), que avalua "si les activitats de formació són coherents amb els resultats d'aprenentatge pretesos, que corresponen al nivell de MECES adequat per a la titulació" i "si el sistema d'avaluació permet una certificació fiable dels resultats d'aprenentatge pretesos i és públic", un cop omplert al llarg del mes següent al final de cada semestre, ha de ser tramès, juntament amb les evidències avaluatives corresponents a la Direcció Acadèmica. Per això s'habilita un enllaç compartit al Drive de l'EUM al qual es poden pujar tant l'IFA com les evidències. Si del contingut de l'IFA es dedueix que cal modificar el disseny de l'assignatura, es procedirà a fer-ho abans de l'inici del curs següent, en el període habilitat a tal efecte.

- Anàlisi de dades i millora contínua

Els indicadors i altres dades rellevants que afectin o siguin d'interès per al sistema de la qualitat i millora contínua han de ser recollits i analitzats a aquest efecte segon el procés EUM 1.3 Anàlisi de dades i millora contínua.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
Coordinadors/res del TFG	Són els encarregats de desenvolupar el programa, avaluar i preparar els informes finals del TFG (IFA).
PAS	Dona suport al PDI i estudiants durant el curs acadèmic.
Estudiants	Els/Les estudiants participants valoren el procés mitjançant les enquestes de satisfacció.
Societat	Poden formular suggeriment en qualsevol moment a través de la bústia.

Direcció Acadèmica	És la responsable d'analitzar tots els indicadors d'aquest procés i d'incorporar les accions de millora.
--------------------	--

5.3 Calendari del procés

Durant el curs acadèmic.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL.
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service now.
- Web EUM: Publicació de la planificació acadèmica del curs.
- Moodle UdG.
- Aplicatiu d'actes UdG.
- Drive: Comunicació IFA i evidències
- Email per la comunicació amb estudiants.

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Unitat de Qualitat. El seguiment i revisió queda plasmat en l'informe de Revisió del SIGQ que aprova la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- La participació dels grups d'interès.
- L'adequació dels resultats dels indicadors del procés.
- Les incidències que s'han produït i que han sigut notificades a partir del procés EUM 5.2 Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions.

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves accions de millora que s'introduiran en el Pla de Millora del SIGQ
- Possibles canvis en el Manual de Processos.

5.6 Normativa

- Normativa marc reguladora del treball final de grau i del treball final de màster ([Estudia > Tràmits, normatives i preus > Normatives > Treball final de grau i treball final de màster \(udg.edu\)](#)).

6. Indicadors

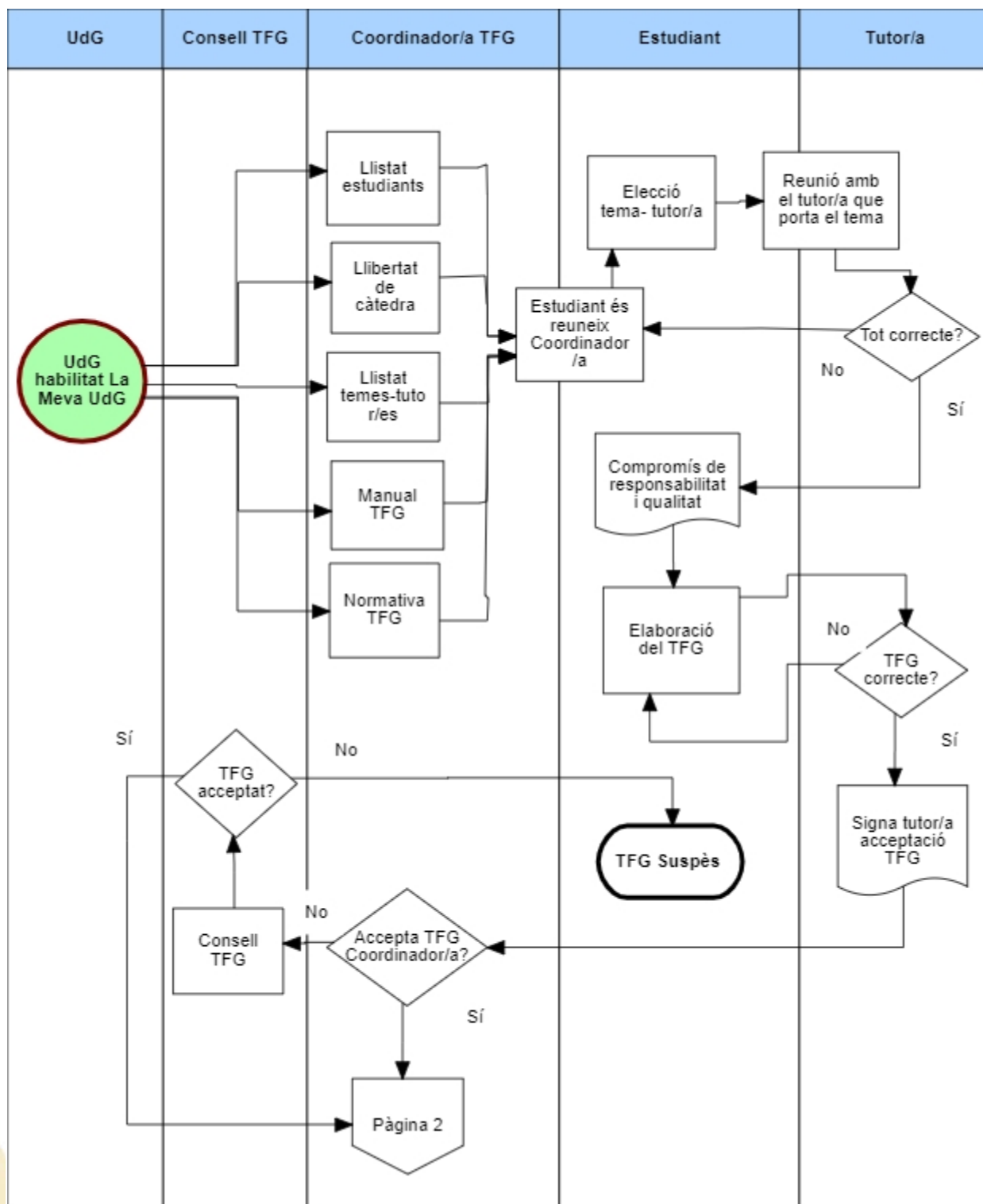
Codi	Denominació	Versió
ID190	% de TFG aprovats sobre els matriculats a GT	1
ID191	% de TFG aprovats sobre matriculats GM	1
ID192	% de TFG aprovats sobre matriculats GLE	1

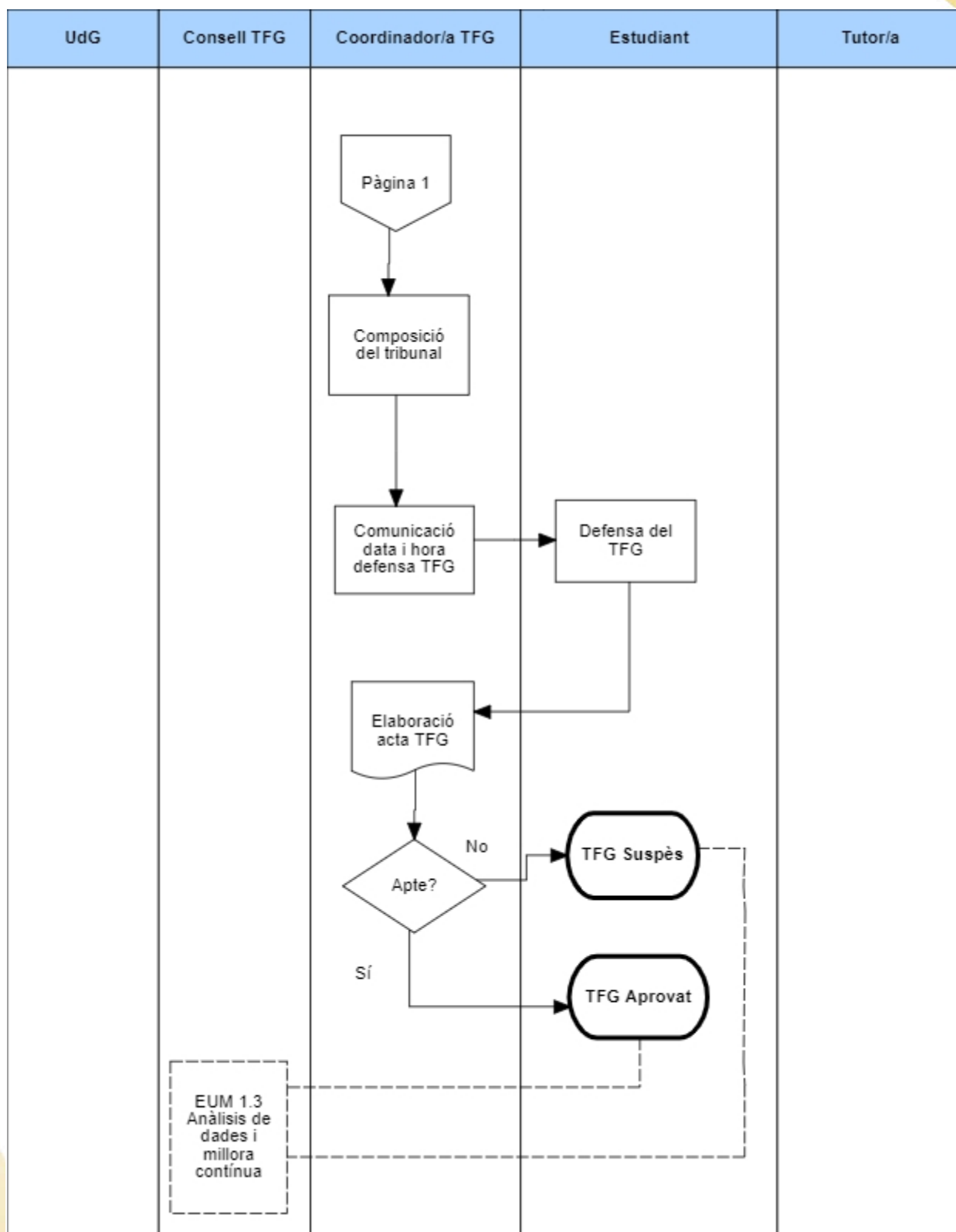
Codi	Denominació	Versió
ID193	% de TFG aprovats sobre matriculats DG	1
ID194	Grau satisfacció estudiants amb tutor TFG	1
ID195	Grau satisfacció estudiants amb coordinador GT	1
ID196	Grau satisfacció estudiants amb coordinador GM	1
ID197	Grau satisfacció estudiants amb coordinador GLE	1
ID198	Grau satisfacció estudiants amb coordinador DG	1
ID199	Número publicacions últims 3 anys	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
ACT 3.8-001	Acta 1 Consell TFG Curs 22-23	Acta
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 4.6	Avaluació de la satisfacció del PDI/ PAS	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat
EUM 5.2	Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	Procés documentat
EUM 6.1	Definició de la informació pública de les titulacions	Procés documentat
NOR 3.8-001	APA 7	Normativa
NOR 3.8-002	Normativa TFG GT	Normativa
NOR 3.8-003	Manual TFG GT	Normativa
NOR 3.8-004	Manual TFG GM	Normativa
NOR 3.8-005	Normativa TFG GM	Normativa
NOR 3.8-006	Manual TFG GLE	Normativa
NOR 3.8-007	Manual TFG DG	Normativa
P0201	Disseny i verificació de titulacions	Procés documentat
P0901	Enquestes de docència	Procés documentat
REG 3.8-001	Aceptació coordinador TFG	Format de registre
REG 3.8-002	Aceptació tutor TFG	Format de registre
REG 3.8-003	Actes de notes TFG	Format de registre
REG 3.8-004	Compromís responsabilitat alumne TFG	Format de registre
REG 3.8-005	Portada	Format de registre
REG 3.8-006	Qüestionari valoració tutor/a i coordinador/a TFG	Format de registre
REG 3.8-007	Compromís responsabilitat alumne TFG GT	Format de registre

8. Diagrama de flux





9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	18/6/2024
Segura, Monica	Revisa	18/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	19/6/2024

9.2 Canvis

Descripció: correcció d'errates.

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

Diagrama de Flux: s'ha corregit errates de text.

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

Avaluar a l'estudiant i tancar actes.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Exàmens
- Dates i format d'examen.

Sortides

- Alumnes avaluats
- Tancament actes

3. Tipus de procés

Clau

4. Propietari / Responsable de gestió

Direcció Acadèmica

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.9: Avaluació de les assignatures

Responsabilitat

Propietari

PDI del Grau en Logística Empresarial

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.9: Avaluació de les assignatures

Responsabilitat

Responsable de gestió

PDI Grau en Màrqueting

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.9: Avaluació de les assignatures

Responsabilitat

Responsable de gestió

PDI Grau en Turisme

Procés/subprocés/activitat

EUM 3.9: Avaluació de les assignatures

Responsabilitat

Responsable de gestió

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

Els períodes de les convocatòries ordinàries i extraordinàries s'estableixen al calendari acadèmic al mes de juliol. Als mesos de novembre i abril, Secretaria Acadèmica es posa en contacte amb el PDI per:

- Establir els horaris dels exàmens.
- Establir dates de lliurament dels exàmens per realitzar les còpies necessàries.
- Rebre sol·licituds de recolzament en vigilàncies als exàmens.

Una vegada queda tancat amb el professorat, Secretaria Acadèmica procedeix a fer públics els calendaris d'exàmens a la web.

L'avaluació dels estudiants es realitza seguint els criteris recollits en el disseny de l'assignatura. Un cop obtinguda una nota individual per a cada estudiant, aquesta ha d'introduir-se a l'aplicació de Càrrega d'Actes de la UdG (accés a través de moodle UdG) en la pestanya corresponent a "Actes". Quan s'han introduït totes les qualificacions el procediment per tancar l'acta és, de forma cronològica, gravar, publicar i tancar.

Si és produeix alguna rectificació de notes una vegada tancada l'acta, s'ha d'anar a l'apartat "Diligències" i modificar la nota, a continuació haurà de validar aquesta rectificació la Responsable de Secretaria Acadèmica perquè quedi aprovada.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PDI	Són els encarregats d'avaluar a l'alumnat i tanca les actes.
Estudiants	Els estudiants intervenen en la millora del procés mitjançant l'enquesta de valoració.
PAS	Són els encarregats d'establir els horaris i donar suport al PDI.
Directora Acadèmica	Es la responsable d'analitzar tots els indicadors d'aquest procés i d'incorporar accions de millora.

5.3 Calendari del procés

Avaluació primer semestre: novembre- febrer.

Avaluació segon semestre: abril-juny.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now
- Publicació calendaris exàmens: Web EUM
- Aplicatiu actes UdG: La Meva UdG
- Drive: Comunicació IFA i evidències
- Email

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Unitat de Qualitat. El seguiment i revisió queda plasmat en l'informe de la Revisió del SGIQ que aprova la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió del procés es tindran en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- L'adequació i els resultats dels indicadors del procés.
- Les incidències que s'hagin pogut produir i que s'han notificat al procés EUM 5.2 Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions.

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran com estableix el procés 1.3 Anàlisis de dades i millora contínua.
- Possibles canvis en el Manual de processos.

5.6 Normativa

- Normativa reguladora dels processos d'avaluació i qualificació dels estudiants (<https://www.udg.edu/ca/estudia/Tramits-normatives-i-preus/Normativa/Processos-avaluacio-i-qualificacio-dels-estudiants>).

- Normes de permanència i progressió en els estudis oficials de grau a la Universitat de Girona (<https://www.udg.edu/ca/estudia/Tramits-normatives-i-preus/Normatives/Permanencia-i-progessio-en-estudis-de-grau>).

6. Indicadors

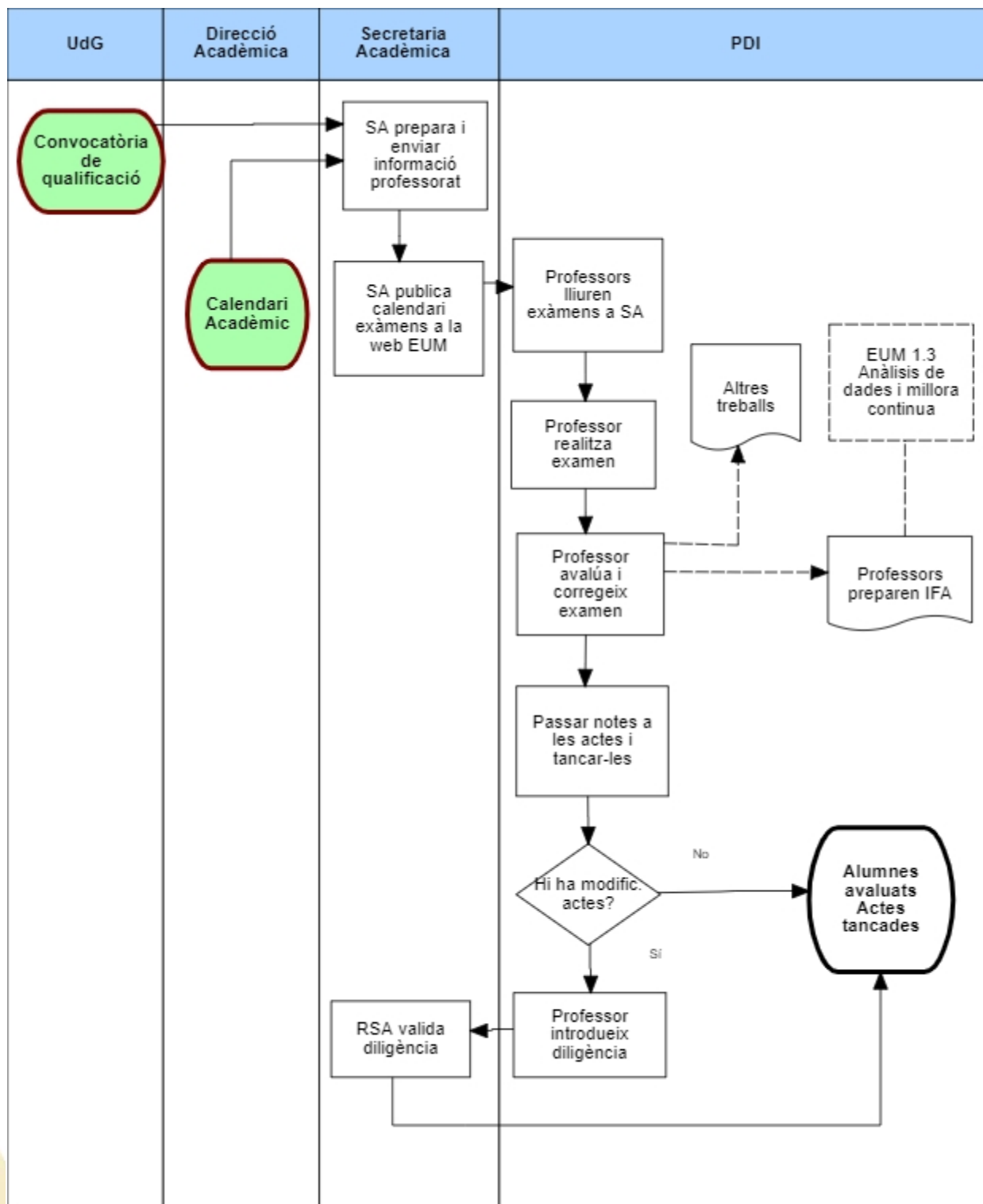
Codi	Denominació	Versió
ID095	Valoració de l'avaluació de les assignatures de GT	1
ID096	Valoració de l'avaluació de les assignatures de GM	1
ID097	Valoració de l'avaluació de les assignatures de GLE	1
ID098	Valoració de l'avaluació de les assignatures de DG	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 3.2	Admissió i matriculació d'estudiants	Procés documentat
EUM 3.7	Planificació i impartició de la docència	Procés documentat
EUM 4.6	Avaluació de la satisfacció del PDI/ PAS	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat
EUM 5.2	Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	Procés documentat
INST 3.9 001	PROTOCOL D'AVALUACIÓ ORDINÀRIA I EXTRAORDINÀRIA EUM	Instrucció
P0201	Disseny i verificació de titulacions	Procés documentat
REG 3.9-001	Calendari d'exàmens	Format de registre

Codi	Títol	Tipus
REG 3.9-002	Caràtula d'examen	Format de registre

8. Diagrama de flux



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	18/6/2024
Segura, Monica	Revisa	18/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	19/6/2024

9.2 Canvis

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

INST 3.9-001 Protocol d'avaluació ordinària i extraordinària EUM

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

Seleccionar el personal docent i investigador (PDI) amb les titulacions, coneixements i capacitats idonis per desenvolupar les funcions de docència i recerca.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Identificació de les noves necessitats
- Vacant PDI aprovada per Direcció General
- Direcció Acadèmica
- Coordinador Departament

Sortides

- PDI contractat

3. Tipus de procés

Suport

4. Propietari / Responsable de gestió

Direcció Acadèmica

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.1: Captar i seleccionar el personal docent i investigador

Responsabilitat

Responsable de gestió

Direcció General

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.1: Captar i seleccionar el personal docent i investigador

Responsabilitat

Propietari

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

El PDI d'EUM Escola Universitària Mediterrani és contractat en règim laboral permanent, a temps complet i a temps parcial, com a professor de plantilla i per àmbits de coneixement.

El procés és el següent:

1. Detecció de les necessitats. A la planificació anual es recullen les necessitats de cobrir diferents vacants, i també durant tot l'any es pot comunicar una necessitat de caràcter excepcional. Si les vacants no es poden cobrir internament, la directora acadèmica eleva a Direcció General la proposta de les places per la seva aprovació.

2. Convocatòria de places de PDI. Amb les places vacants aprovades per Direcció General, es crea una Comissió de Selecció formada per dos membres experts en l'àmbit de coneixement corresponent, i la directora acadèmica obre convocatòria.

3. Procés de Selecció:

a. Primera fase no presencial. La directora acadèmica publica a LinkedIn l'oferta amb els requisits indispensables, els aspectes valorables curriculars, les condicions laborals i el calendari del procés de selecció. Una vegada finalitzat el termini per presentar candidatures, la directora acadèmica fa una primera selecció amb el sistema de reclutament linkedIn, i els candidats/es que no compleixen els requisits mínims reben una comunicació que informa de la desestimació de la candidatura.

b. Segona fase no presencial. La directora acadèmica procedeix a valorar de manera individual i a distància els CV que compleixen els requisits mínims, adjudicant la puntuació curricular indicada a l'anunci de la convocatòria. A continuació els membres de la comissió de selecció fan la seva valoració. La directora acadèmica recull en un document la puntuació de tots els membres, calcula la mitjana aritmètica de cada candidat/a, i comunica als preseleccionats que han passat a la tercera fase. Des de secretaria d'EUM es programen les entrevistes, que es poden agrupar en un màxim d'una setmana.

c. Tercera fase presencial. La directora acadèmica entrevista als candidats/es finalistes i emet un informe amb el candidat/a definitiu que fa arribar al director general per la seva aprovació.

4. Una vegada aprovat, la directora acadèmica fa la proposta al candidat/a i acorda amb ell/a els termes de la seva incorporació a l'EUM.

3. Signatura del contracte. El perfil de l'ingrés ha de complir els requisits tal com indica el punt 3a del procés de selecció. El candidat signa el contracte amb el director general d'EUM.

4. Una vegada signat el contracte, aquest s'envia juntament amb el seu CV i acreditacions a RRHH de la UdG per obtenir la *venia docendi*.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PDI	Els coordinadors dels estudis detecten les necessitats de personal i ho comuniquen a Direcció Acadèmica.
Estudiants	Els estudiants participen en les enquestes de satisfacció i, per tant, es té en compte els resultats de cara a renovar o no les contractacions.
Societat	Poden ser candidats/es a les convocatòries del PDI de l'EUM
UdG	El/La Rector/a signa la venia docendi que habilita al PDI per poder donar les classes a l'EUM.

5.3 Calendari del procés

Després de la reunió del professorat al maig- Juny, juliol.
Durant tot l'any per les vacants excepcionals.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- LinkedIn
- Web EUM: treballa amb nosaltres
- Correu Electrònic

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Responsable de la Unitat de Qualitat, juntament amb els responsables dels diferents processos. És la RUQ la responsable d'elaborar l'Informe de Revisió de SGIQ que ha d'aprovar la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en els processos.
- La vigència dels objectius que els processos persegueixen.
- La participació dels grups d'interès.
- Els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït i que han estat gestionades a partir del procés EUM 5.2 "Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions"

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de Millora del SIGQ
- Possibles nous continguts dins del Manual del SGIQ
- Possibles canvis en el Manual de processos
- Possibles canvis en el catàleg d'indicadors.

5.6 Normativa

Conveni Laboral de EUM <https://www.boe.es/boe/dias/2019/09/14/pdfs/BOE-A-2019-13119.pdf>

Pla Estratègic de EUM https://mediterrani.com/wp-content/uploads/2023/11/Pla-Estrategic-EUM_CAT_apJD.pdf

Decret 128/2010, de 14 de setembre, sobre l'acreditació del coneixement lingüístic del professorat de les universitats del sistema universitari de Catalunya <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=544686>

Real Decreto 822/2021 <https://www.boe.es/eli/es/rd/2021/09/28/822/dof/spa/pdf>

Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (Publicada en el BOE núm. 70, de 23 de marzo de 2023)
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-7500>

Ley 1/2003, de 19 de febrero, de universidades de Catalunya, LUC (Publicada en el DOGC núm. 3826, de 20 de febrero de 2003)
https://www.aqu.cat/doc/doc_42617737_1.pdf

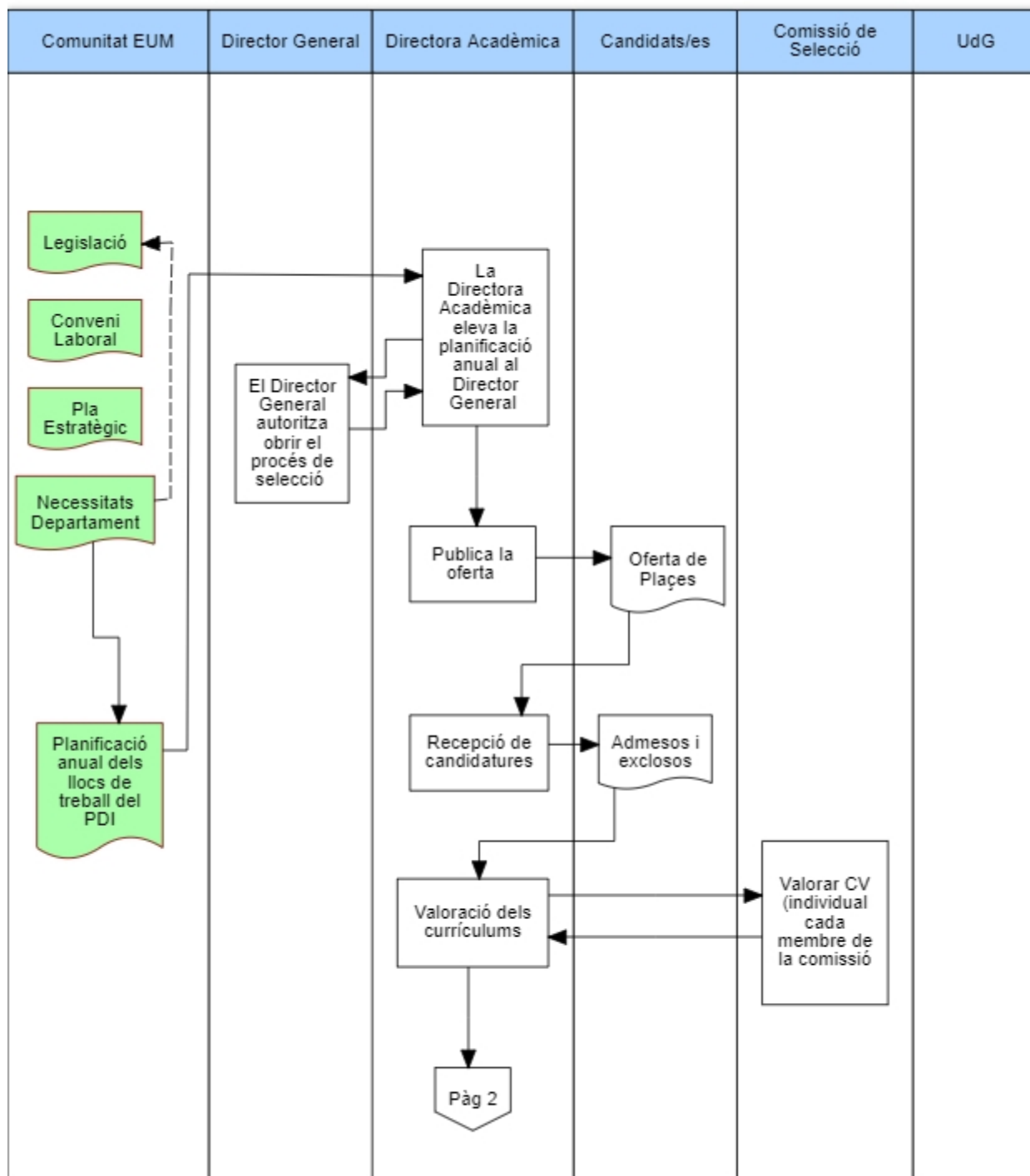
6. Indicadors

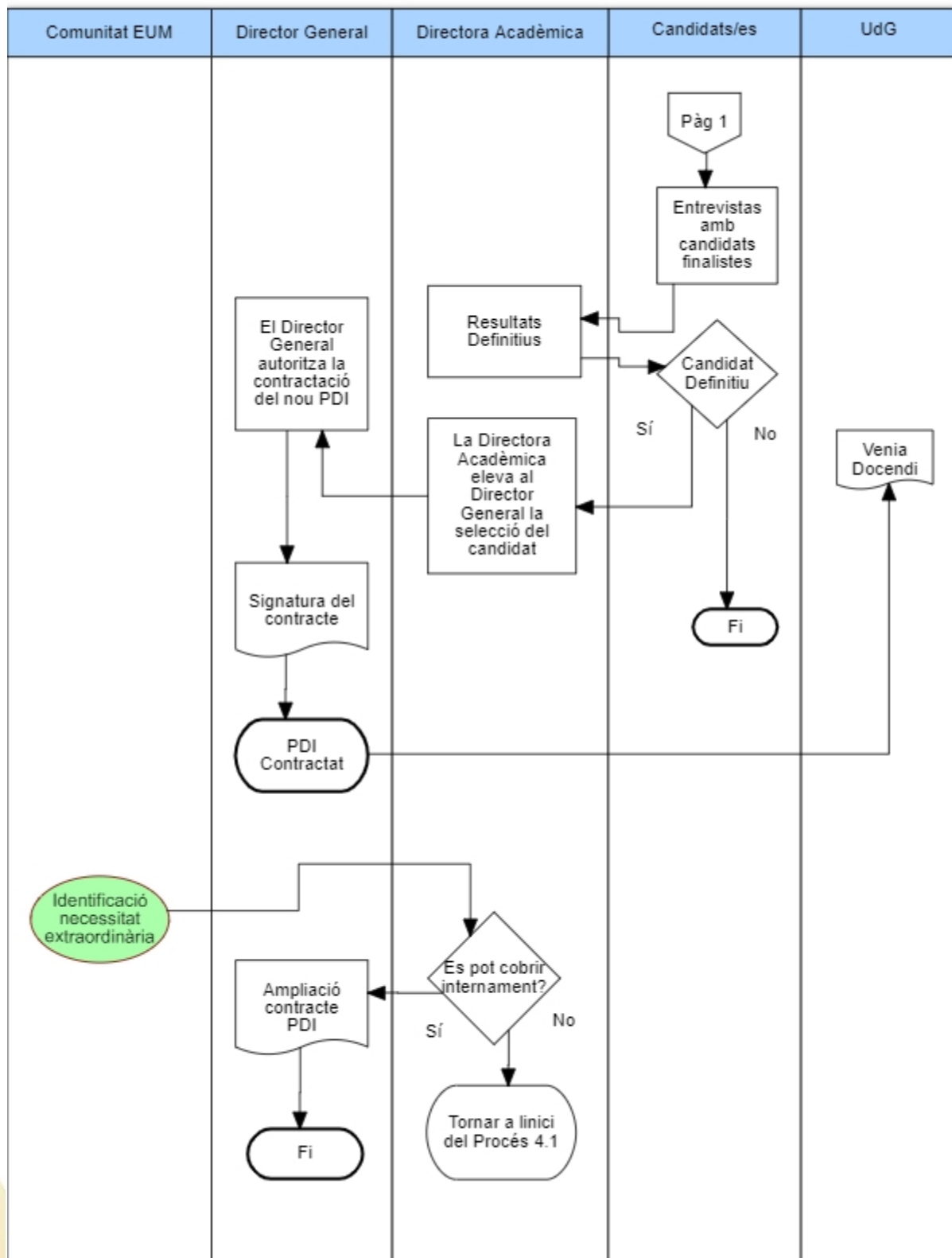
Codi	Denominació	Versió
ID252	Nombre d'assignatures amb PDI vacant	3
ID253	Percentatge de vacants de PDI cobertes	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 3.7	Planificació i impartició de la docència	Procés documentat
EUM 4.3	Gestionar nova incorporació dels professors	Procés documentat
EUM 4.4	Gestió de la formació del PDI/ PAS	Procés documentat
EUM 4.5	Avaluació de l'activitat docent del PDI	Procés documentat
EUM 4.6	Avaluació de la satisfacció del PDI/ PAS	Procés documentat
P0901	Enquestes de docència	Procés documentat
REG 4.1-001	Planificació anual dels llocs de treball PDI de l'EUM	Format de registre

8. Diagrama de flux





9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	18/6/2024
Segura, Monica	Revisa	18/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	19/6/2024

9.2 Canvis

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

REG 4.1-001 Planificació anual dels llocs de treball PDI de l'EUM

Normativa: s'ha afegit l'enllaç del pla estratègic de l'EUM.

Indicadors:

Baixa indicadors,

ID203 Nombre de candidatures rebudes a les convocatòries de PDI

ID204 Nombre de PDI contractat a les convocatòries del PDI

S'ha afegit nous indicadors,

ID252 Nombre d'assignatures amb PDI vacant

ID253 Percentatge de vacants de PDI cobertes

Diagrama de flux: canvi al símbol d'acció per símbol de document a "signatura de contracte" i "ampliació contracte PDI".

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

Captar i seleccionar el personal d'administració i serveis (PAS) amb la titulació, coneixements i aptituds idonis per desenvolupar les tasques d'administració requerides per a cada lloc de treball.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Lloc de treball a cobrir
- Candidats en búsqueda de feina

Sortides

- Lloc de treball cobert
- Nou PAS contractat amb el perfil competencial requerit

3. Tipus de procés

Suport

4. Propietari / Responsable de gestió

RRHH

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.2: Captar i seleccionar el personal d'administració i serveis

Responsabilitat

Responsable de gestió

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

Les necessitats de nova contractació del PAS poden ser detectades pels caps de servei i/o per al responsable de RRHH. En tots dos casos es concreta un perfil que conté les competències clau i la fitxa descriptiva de les funcions a desenvolupar.

El procés és el següent:

1. Detecció de les necessitats. Anualment el responsable de RRHH fa el diagnòstic general de les possibles places a cobrir del PAS. Si escau elabora el perfil competencial i la fitxa descriptiva de les funcions a desenvolupar del lloc de treball a cobrir, que eleva al director general per la seva aprovació. Els caps de servei, també anualment, informen al responsable de RRHH la detecció de noves necessitats i elaboren el perfil competencial i la fitxa descriptiva. Si el responsable de RRHH dona el seu vistiplau l'eleva al director general per la seva aprovació.

Les necessitats urgents o temporals es cobreixen de manera més àgil per al responsable de RRHH.

2. Convocatòria de places PAS. Amb les places vacants aprovades per Direcció General, es crea una comissió de selecció integrada per al responsable de RRHH i el cap de servei del lloc de treball a cobrir.

3. Procés de selecció:

a. Primera fase no presencial. El responsable de RRHH publica l'oferta del lloc de treball a diversos canals de reclutament, LinkedIn, Infojobs, etc. i es revisen les candidatures espontànies que es recullen a la WEB de l'EUM. <https://mediterrani.com/ca/treballa-amb-nosaltres/>

A l'anunci es publiquen les competències indispensables, la fitxa descriptiva de les funcions a desenvolupar, les condicions laborals i el calendari del procés de selecció.

Una vegada finalitzat el termini per presentar candidatures, el responsable de RRHH fa una primera selecció amb els sistemes de reclutament, i els candidats/es que no compleixen els requisits mínims reben una comunicació amb la desestimació de la candidatura.

b. Segona fase no presencial. El responsable de RRHH procedeix a valorar de manera individual i a distància els CV dels candidats/es que compleixen els requisits mínims, adjudicant la puntuació de la valoració curricular i competencial per al desenvolupament de les funcions del lloc de treball a cobrir.

Els altres membres de la comissió de selecció faciliten les seves valoracions al responsable de RRHH, qui recull en un document les puntuacions de tots els membres, calcula la mitjana aritmètica de cada candidat/a i comunica als preseleccionats que han passat a la tercera fase.

Des de secretaria de l'EUM es programen les entrevistes, que es poden agrupar en un màxim d'una setmana.

c. Tercera fase presencial. El responsable de RRHH entrevista als candidats/es finalistes i selecciona al candidat/a definitiu.

d. El responsable de RRHH fa la proposta al candidat/a seleccionada i acorda amb ell/a els termes de la seva incorporació a l'EUM. Els candidats desestimats reben una comunicació per correu electrònic signada per al responsable de RRHH.

4. Signatura del contracte. El candidat/a signa el contracte amb el director general d'EUM.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PAS	Els membres del PAS detecten necessitats de personal i ho comuniquen a l'Adjunt de Direcció de l'EUM
Societat	Poden ser candidats/es a les convocatòries de PAS de l'EUM

5.3 Calendari del procés

Depèn de cada convocatòria, que es publica en els canals de reclutament.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Canals de reclutament
- Web EUM: treballa amb nosaltres-candidatures espontànies
<https://mediterrani.com/ca/treballa-amb-nosaltres/>
- Correu electrònic

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Responsable de la Unitat de Qualitat, juntament amb els responsables dels diferents processos. És la RUQ la responsable d'elaborar l'Informe de Revisió de SGIQ que ha d'aprovar la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en els processos.
- La vigència dels objectius que els processos persegueixen.
- La participació dels grups d'interès.
- Els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït i que han estat gestionades a partir del procés EUM 5.2 "Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions"

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de Millora del SIGQ
- Possibles nous continguts dins del Manual del SGIQ
- Possibles canvis en el Manual de processos
- Possibles canvis en el catàleg d'indicadors.

5.6 Normativa

Conveni Laboral de EUM <https://www.boe.es/boe/dias/2019/09/14/pdfs/BOE-A-2019-13119.pdf>

Plà Estratègic de EUM https://mediterrani.com/wp-content/uploads/2023/11/Pla-Estrategic-EUM_CAT_apJD.pdf

6. Indicadors

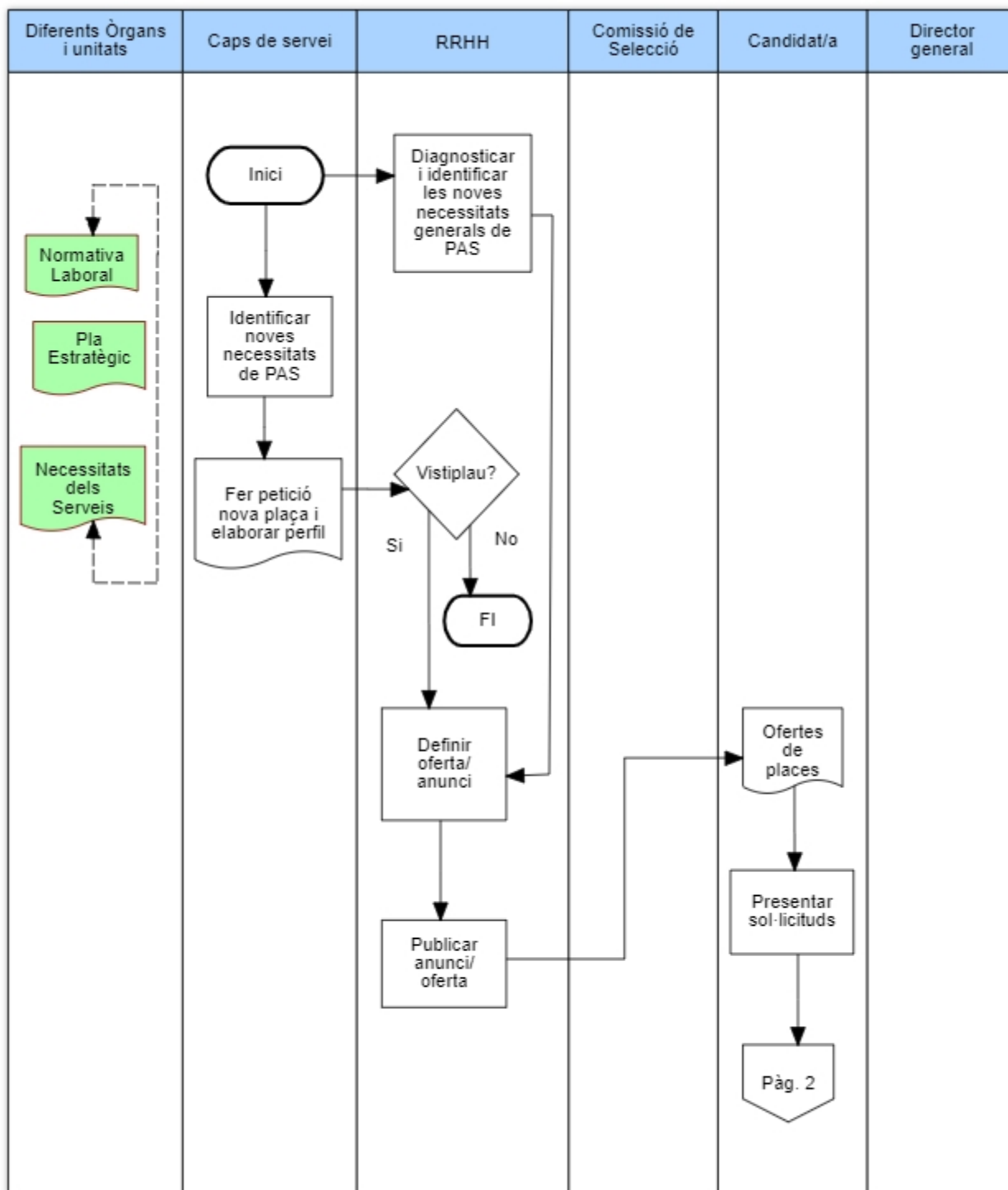
Codi	Denominació	Versió
ID254	Nombre de vacants del PAS de l'EUM	2
ID255	Percentatge de vacants del PAS cobertes	1

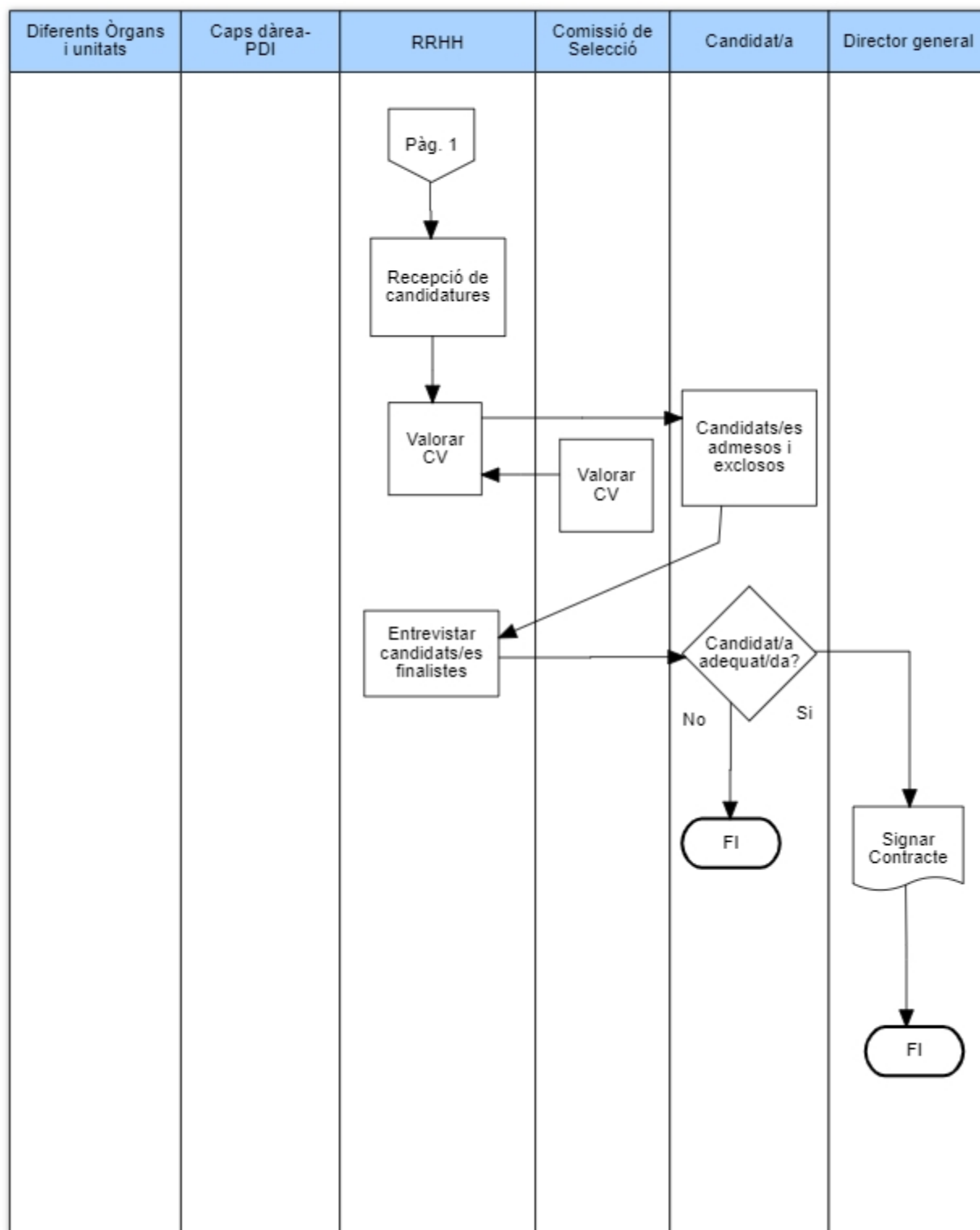
7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 4.4	Gestió de la formació del PDI/ PAS	Procés documentat

Codi	Títol	Tipus
EUM 4.6	Avaluació de la satisfacció del PDI/ PAS	Procés documentat
P0201	Disseny i verificació de titulacions	Procés documentat
P0205	Extinció de titulacions	Procés documentat

8. Diagrama de flux





9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	25/6/2024
Segura, Monica	Revisa	25/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	25/6/2024

9.2 Canvis

Propietari/ Responsable de gestió: canvi propietari i gestor del procés, d'adjunt a direcció a RRHH.

Descripció: A les activitats de la descripció se substitueix adjunt a direcció, per RRHH.

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Normativa: s'ha afegit l'enllaç del pla estratègic.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

Indicadors:

s'ha donat de baixa els indicadors,

ID205 Nombre de candidatures rebudes a les convocatòries del PAS

ID206 Percentatge de PAS contractat a les convocatòries del PAS

S'ha afegit els nous indicadors,

ID254 Nombre de vacants del PAS de l'EUM

ID255 Percentatge de vacants del PAS cobertes

Diagrama de flux:

s'ha canviat adjunt a direcció per RRHH.

S'ha canviat el símbol d'acció per símbol de document generat a "signar contracte".

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

- Integrar el nou PDI a la institució.
- Transmetre coneixement dels processos al nou PDI.
- Promoure una visió crítica dels processos.
- Avaluar els processos d'integració.

2. Entrades i Sortides

Entrades

Nou PDI
Coordinador Departament
Direcció Acadèmica

Sortides

PDI integrat
Seguiment de nou PDI
Millora dels processos
Fidelització del nou PDI

3. Tipus de procés

Suport

4. Propietari / Responsable de gestió

Cap de Departament

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.3: Gestionar nova incorporació dels professors

Responsabilitat

Responsable de gestió

Coordinació del Grau en Logística Empresarial

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.3: Gestionar nova incorporació dels professors

Responsabilitat

Responsable de gestió

Coordinació del Grau en Màrqueting

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.3: Gestionar nova incorporació dels professors

Responsabilitat

Responsable de gestió

Coordinació del Grau en Turisme

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.3: Gestionar nova incorporació dels professors

Responsabilitat

Responsable de gestió

Direcció Acadèmica

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.3: Gestionar nova incorporació dels professors

Responsabilitat

Propietari

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

1. Incorporació del nou PDI

La directora acadèmica contracta el nou PDI.

2. incorporació, informació del nou PDI i dels diferents departaments implicats

La directora acadèmica facilita el seu contracte de treball al nou PDI així com la informació general del curs per al qual va ser contractat (horaris, nivell, sala, etc.). S'informa al departament de recursos humans, al departament TIC i al responsable de la Unitat de Qualitat perquè el nou PDI tingui suport en aquests tres aspectes.

3. Petició de la Venia Docendi

El departament de recursos humans fa tràmits amb les autoritats universitàries per obtenir la Venia Docendi per al nou PDI.

4. Formació TIC

El responsable TIC es reuneix amb el nou PDI per formar-lo en les tècniques i processos necessaris per al curs. En aquesta ocasió el nou PDI rep accés al seu correu institucional. També obté el seu identificador i el seu codi personal per entrar a la plataforma Moodle i rep formació en aquesta plataforma si és necessari. El nou PDI també es forma en l'ús d'eines informàtiques i digitals si cal (ordinadors de sala, pantalles tàctils, etc.).

5. Formació de qualitat

El/la responsable de Qualitat informa el nou PDI dels estàndards i processos de qualitat implantats a l'EUM i dels diferents procediments que això implica en la seva pràctica (programació, perspectiva de gènere, ODS, producció d'IFA, etc.).

6. Reunió amb el/la coordinador/a Grau i/o de departament

El/la coordinador/a de Grau i/o de departament es reuneix amb ell/ella per informar-li del funcionament del departament i per recordar-li els diferents tràmits obligatoris (llista d'ajudes, lliurament d'exàmens, hores de tutoria, mitjans i condicions de contacte amb l'alumnat, etc.). Després d'aquesta reunió s'emeten actes.

7. El nou PDI imparteix les classes i aplica les directrius

El nou PDI imparteix els cursos aplicant els estàndards de qualitat i seguint les recomanacions del/ de la coordinador/a de Grau i/o de departament. Si es constata alguna incidència (problema amb un alumne, amb la secretaria, etc.), el nou PDI es reuneix amb el/la coordinadora de Grau i/o de departament per resoldre la incidència. Si no es constata cap incidència, el nou PDI participa directament a la reunió de departament on s'analitza el curs passat i on es recorden les últimes etapes del curs (IFA, etc.). Després d'aquesta reunió s'emeten actes.

8. Desenvolupament de l'IFA

El nou PDI redacta l'IFA de la seva disciplina. Aquest document s'envia al/a la responsable de Qualitat.

9. Avaluació del procés d'integració

El nou PDI completa l'enquesta d'avaluació. Aquesta enquesta i els seus resultats es transmeten al/a la responsable de Qualitat.

10. Anàlisi de dades

El/ la responsable de Qualitat analitza les dades de l'IFA i de l'enquesta d'avaluació per tenir-les en compte en la millora contínua dels processos.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
Nou PDI	El nou PDI contribueix a la millora del procés assistint a reunions i omplint l'enquesta de satisfacció.
Coordinadors/res-Responsables de Departament	Els CD/RD hi participen dirigint les reunions i vetllant pel respecte dels procediments pel nou PDI. Intervenien i avaluaven el procés mitjançant l'acta de la reunió i l'informe final.
Directora Acadèmica	Responsable d'analitzar tots els indicadors del procés i incorporar accions de millora.
Responsable RRHH	Responsable de tramitar la Venia Docendi a nou PDI
Responsable TIC	Responsable crear email institucional al nou PDI i formar-li en totes les eines TIC que té a la seva disposició.
Responsable de Qualitat	Responsable de formar al nou PDI en el sistema intern de la qualitat d'EUM

5.3 Calendari del procés

Durant tot el curs.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now
- Drive
- Email
- Moodle UdG

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Responsable de la Unitat de Qualitat, juntament amb els responsables dels diferents processos. És la RUQ la responsable d'elaborar l'Informe de Revisió de SGIQ que ha d'aprovar la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en els processos.
- La vigència dels objectius que els processos persegueixen.
- La participació dels grups d'interès.
- Els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït i que han estat gestionades a partir del procés EUM 5.2 "Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions"

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de Millora del SIGQ
- Possibles nous continguts dins del Manual del SGIQ
- Possibles canvis en el Manual de processos
- Possibles canvis en el catàleg d'indicadors.

5.6 Normativa

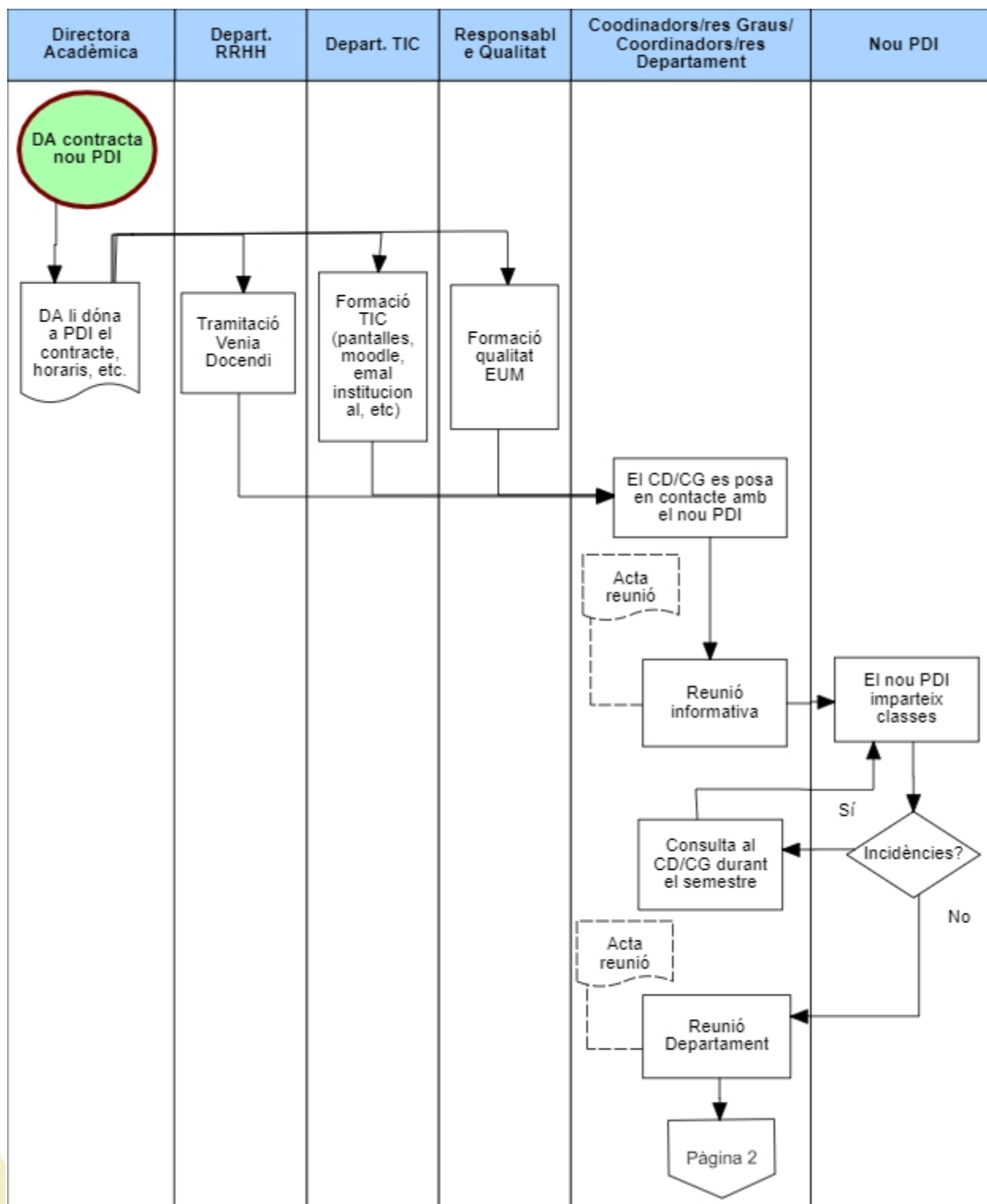
6. Indicadors

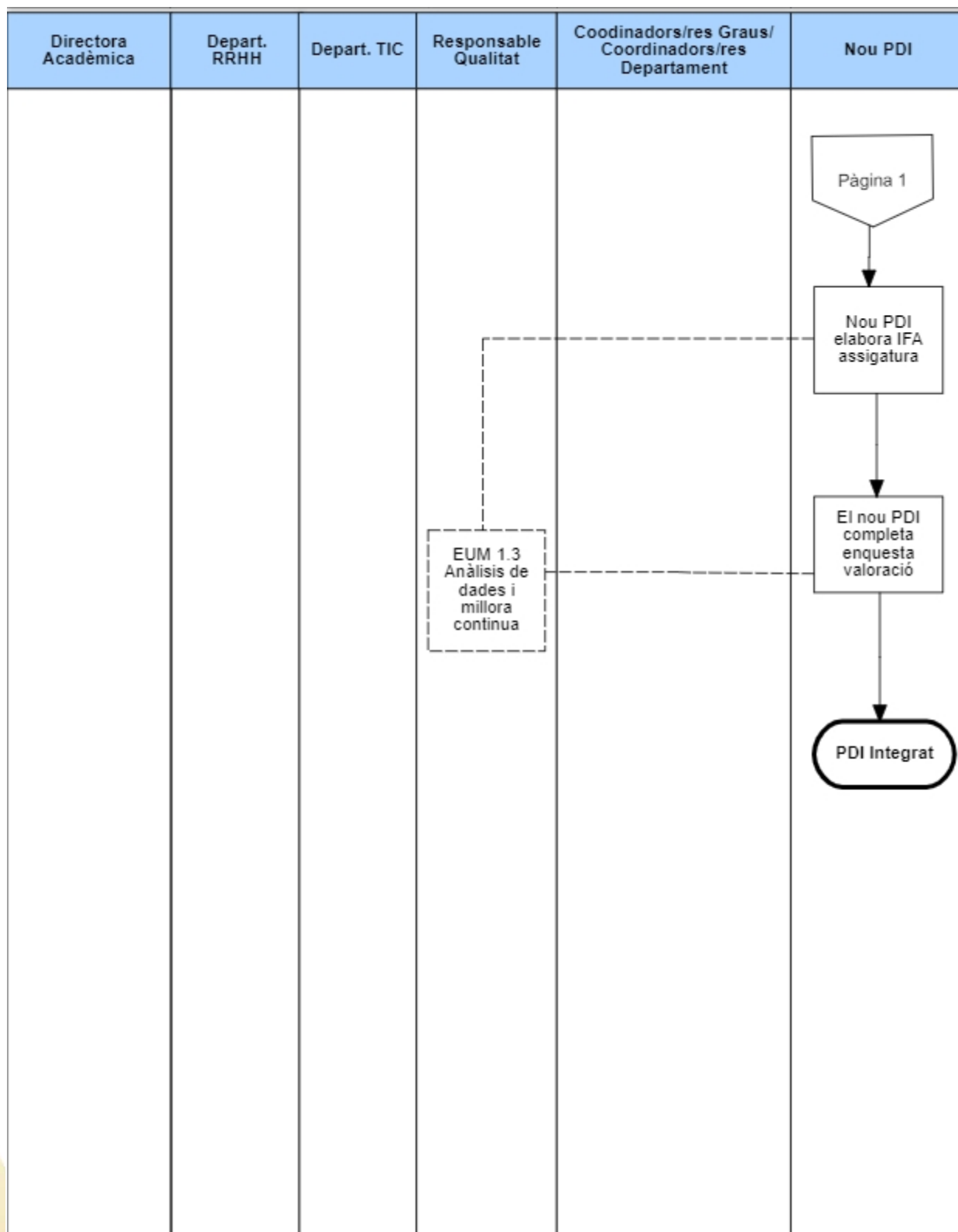
Codi	Denominació	Versió
ID200	Satisfacció del nou PDI amb el procés de benvinguda	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
ENQ 4.3-001	Enquesta de Satisfacció del Nou PDI	Format de registre
EUM 4.1	Captar i seleccionar el personal docent i investigador	Procés documentat
EUM 4.3	Gestionar nova incorporació dels professors	Procés documentat

8. Diagrama de flux





9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	14/5/2024
Segura, Monica	Revisa	19/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	19/6/2024

9.2 Canvis

Descripció: se substitueix responsable de qualitat per responsable de la unitat de qualitat.

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable de la unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

ENQ 4.3-001 Enquesta de Satisfacció del Nou PDI

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: elabora

Responsable Unitat de Qualitat: revisa

Responsable de Qualitat: aprova.

1. Objectiu i abast

Executar accions formatives dirigides al PDI i al PAS, per incrementar els seus coneixements, habilitats i competències, i incrementar el nivell de qualitat i excel·lència dels serveis que ofereixen a l'EUM. Fer-ne un seguiment i avaluar el grau de satisfacció.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- PDI i PAS
- RRHH
- Tècnica de Gestió de Persones
- Encarregats de donar la formació

Sortides

- PDI i PAS més qualificat

3. Tipus de procés

Suport

4. Propietari / Responsable de gestió

RRHH

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.4 : Gestió de la formació del PDI/ PAS

Responsabilitat

Propietari

Tècnica de RRHH

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.4 : Gestió de la formació del PDI/ PAS

Responsabilitat

Responsable de gestió

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

El departament de RRHH programa anualment un pla de formació sistematitzat en els següents àmbits:

- Competències generals
- Competències corporatives
- Competències tècniques i específiques
- Recerca
- PRL i empresa saludable
- Igualtat

El procés és el següent:

1. Identificació de les necessitats. El PDI i PAS de l'EUM, juntament amb el departament de RRHH, identifiquen les necessitats de formació dels treballadors.
2. Planificació de la formació interna. RRHH elabora el pla de formació. A l'hora de planificar-ho es tenen en compte les valoracions dels participants de les formacions anteriors, a través dels qüestionaris de satisfacció i suggeriments, i les possibles propostes d'accions formatives dels treballadors, caps de servei i director.
- Implantació de millores.
3. Elaboració del pla de formació. El departament de RRHH programa el pla de formació anual i l'eleva al director general per la seva aprovació.
4. Aprovació del pla per part del director. Si el director de l'EUM no aprova el pla, RRHH el replantejarà de nou.
5. Programació del pla de formació. RRHH programa els cursos de formació i envia les inscripcions.
6. Gestió de desenvolupament de la formació. La tècnica en gestió de persones fa el seguiment de l'execució de la formació. Una vegada finalitzat el curs, els participants han d'omplir un qüestionari de satisfacció.
7. Avaluació de la formació. RRHH fa la valoració del curs amb els qüestionaris de satisfacció, i si escau proposa millores a incorporar.
8. RRHH elabora un informe Implementació de millores. S'implementen les millores al pla de formació de l'any següent.

D'altra banda, com a element important per al desenvolupament professional del PDI i PAS, es gestionen estades a l'estranger des del departament de RRH/ Mobilitat

- **Procediment Staff Mobility INCOMING. Per PDI d'universitats partners.**

1. **Proposta de mobilitat. Tot el curs.** El PDI de la Universitat partner contacta amb EUM i proposa mobilitat: dates, tipus de mobilitat (docència, visita)
2. **Acceptació de mobilitat. Tot el curs.** EUM accepta la proposta de mobilitat i prepara la documentació que necessiti el professor visitant.
3. **Coordinació tipus mobilitat. Tot el curs.** EUM coordina el tipus de mobilitat, si és una visita amb docència, la Responsable de mobilitat internacional busca PDI que acullin segons temàtica proposada al professor visitant. Si és visita EUM rep al PDI visitant i comparteixen experiència de mobilitat.
4. **Realització mobilitat. Tot el curs.** El PDI visitant realitza la mobilitat acordada: classes o visita.
5. **Documentació final visita. Tot el curs.** EUM empena el Learning Agreement del PDI visitant i, si

ho necessita, prepara un certificat d'estada. EUM envia al PDI visitant una enquesta de satisfacció.

• **Procediment Staff mobility OUTGOING. Per PDI EUM**

1. **Proposta de mobilitat. Tot el curs.** El PDI EUM contacta amb PDI de la Universitat partner i proposa mobilitat: dates, tipus de mobilitat (docència, visita)
2. **Acceptació de mobilitat. Tot el curs.** La Universitat partner accepta la proposta de mobilitat i prepara la documentació que necessiti el PDI visitant.
3. **Coordinació tipus mobilitat. Tot el curs.** La Universitat partner coordina el tipus de mobilitat. Si és visita o docència.
4. **Realització mobilitat. Tot el curs.** El PDI visitant du a terme la mobilitat acordada.
5. **Documentació final visita. Tot el curs.** La Universitat partner emplena el Learning Agreement del professor EUM i, si ho necessita, prepara un certificat d'estada. EUM envia al PDI una enquesta de satisfacció.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PDI	El PDI pot fer propostes d'accions formatives a RRHH. Com a especialista en un tema pot proposar una formació d'interès per la resta del personal. Un cop finalitzades les accions formatives avaluen les mateixes.
PAS	El PAS pot fer propostes d'accions formatives a RRHH. Com a especialista en un tema pot proposar una formació d'interès per la resta del personal. Un cop finalitzades les accions formatives avaluen les mateixes.
RRHH	El departament de RRHH identifica les necessitats de formació dels treballadors. Planifica i elabora el pla de formació, fa la programació i finalment valora els resultats de les enquestes de satisfacció. Amb aquesta informació RRHH fa suggeriments per la implantació de noves millores.
Societat	Els formadors/es que realitzen les accions formatives avaluen les accions impartides i poden aportar millores.

5.3 Calendari del procés

La detecció de necessitats es fa durant tot l'any i al novembre-desembre amb la confecció del pressupost, es fa el pla de formació anual.

Les inscripcions e impartició de les accions formatives es fan durant tot l'any.

En la revisió del procés anual es fa l'evaluació i es proposen accions de millora.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Certool
- Web ICE, <https://www.udg.edu/ca/ice>
- Correu electrònic

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Responsable de la Unitat de Qualitat, juntament amb els responsables dels diferents processos. És la RUQ la responsable d'elaborar l'Informe de Revisió de SGIQ que ha d'aprovar la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en els processos.
- La vigència dels objectius que els processos persegueixen.
- La participació dels grups d'interès.
- Els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït i que han estat gestionades a partir del procés EUM 5.2 "Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions"

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de Millora del SIGQ
- Possibles nous continguts dins del Manual del SGIQ
- Possibles canvis en el Manual de processos
- Possibles canvis en el catàleg d'indicadors.

5.6 Normativa

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, <https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3/con/20230509>

- Conveni Laboral de EUM, <https://www.boe.es/boe/dias/2019/09/14/pdfs/BOE-A-2019-13119.pdf>

- Pla Estratègic de EUM, https://mediterrani.com/wp-content/uploads/2023/11/Pla-Estrategic-EUM_CAT_apJD.pdf

6. Indicadors

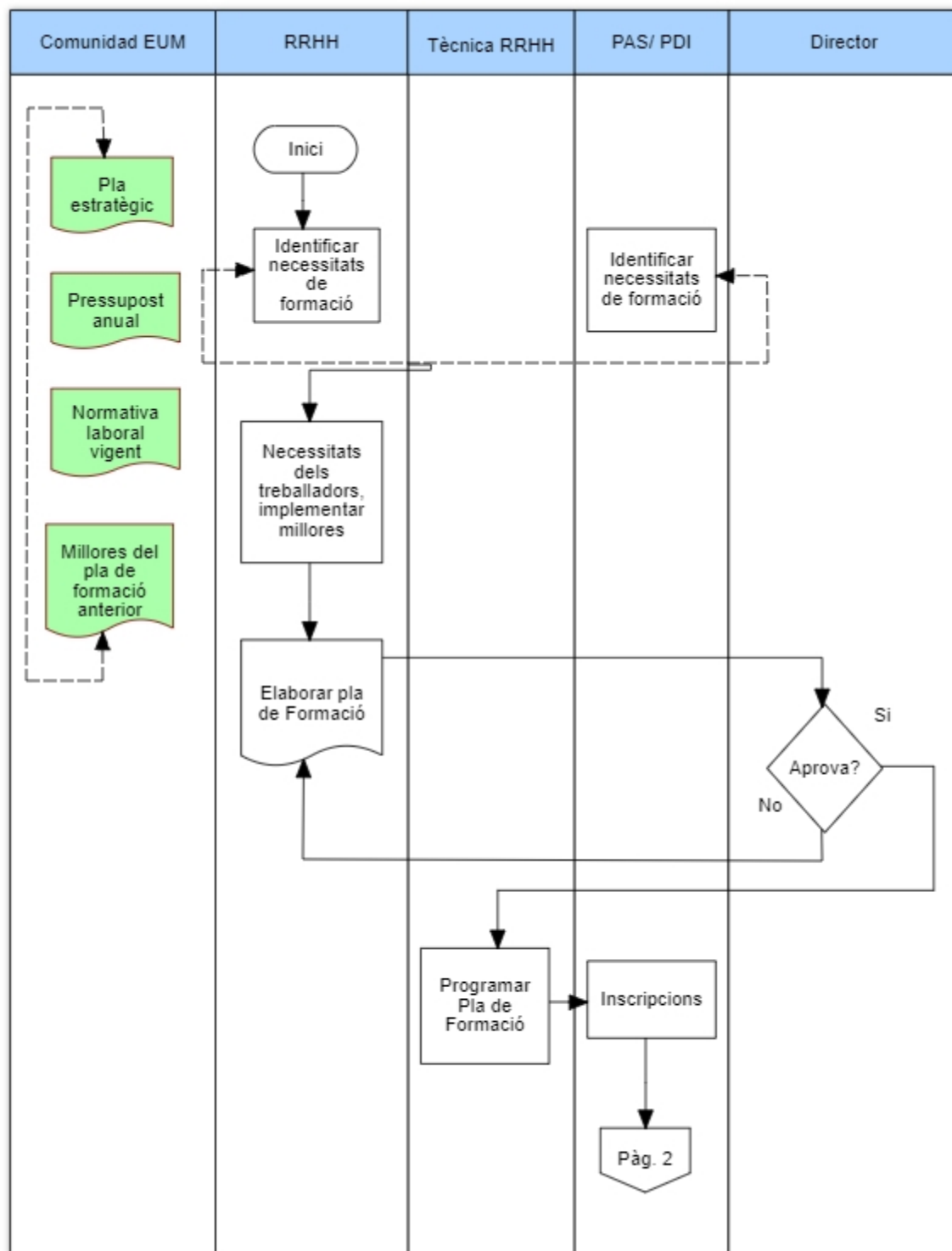
Codi	Denominació	Versió
ID207	Nombre d'accions formatives programades	2
ID208	Percentatge d'accions formatives executades	2
ID209	Percentatge de participants a les accions formatives	1
ID210	Mitjana de satisfacció dels participants a les accions formatives	2
ID211	Nombre de mobilitats que realitza el PDI de l'EUM	2
ID212	Nombre de mobilitats que realitza el PAS de l'EUM	2

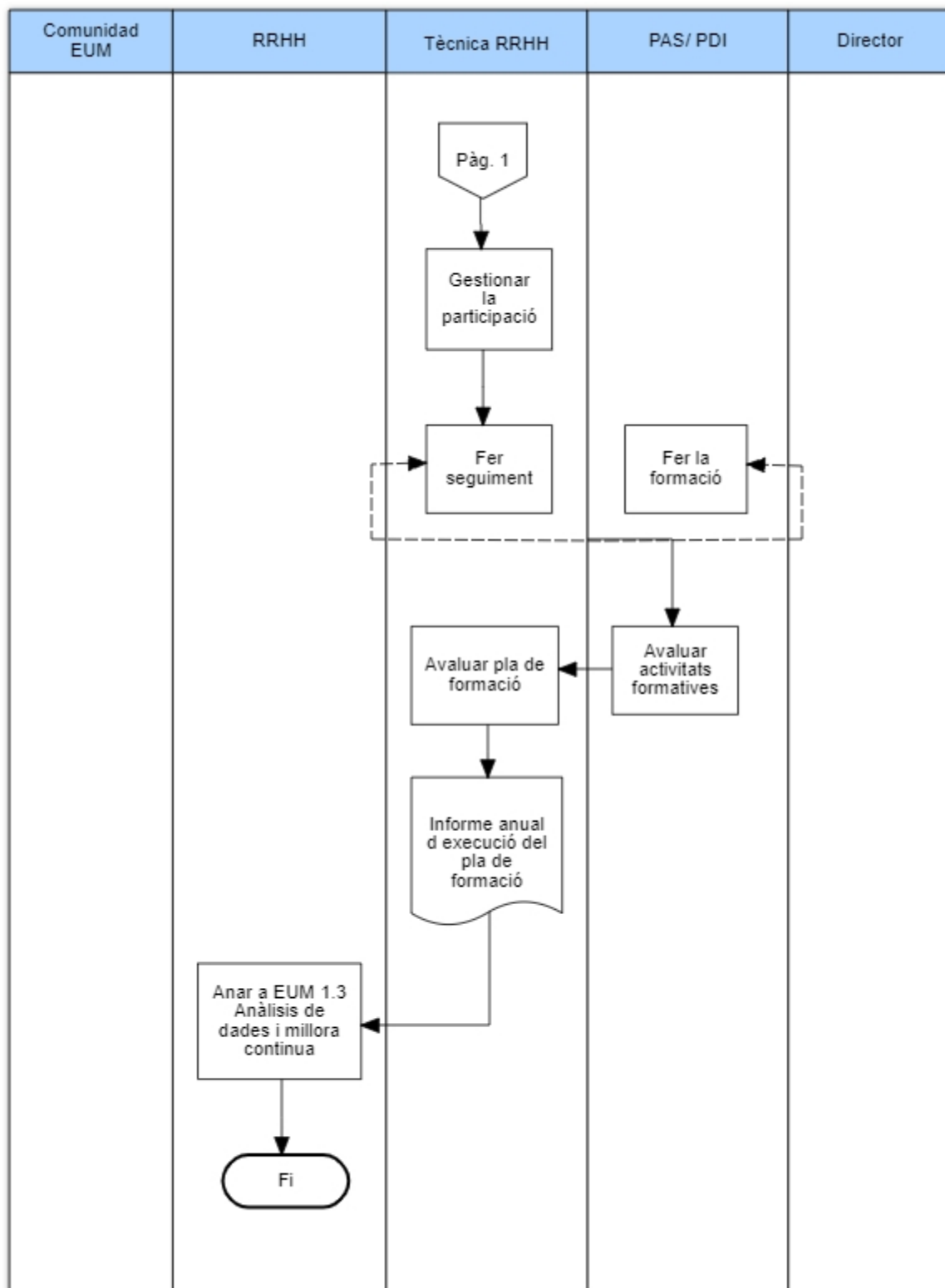
7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
ENQ 4.4-001	Enquesta satisfacció formació PDI	Format de registre
ENQ 4.4-002	Enquesta satisfacció formació PAS de l'EUM	Format de registre
EUM 1.3	Anàlisi de dades i millora contínua	Procés documentat
EUM 4.1	Captar i seleccionar el personal docent i investigador	Procés documentat

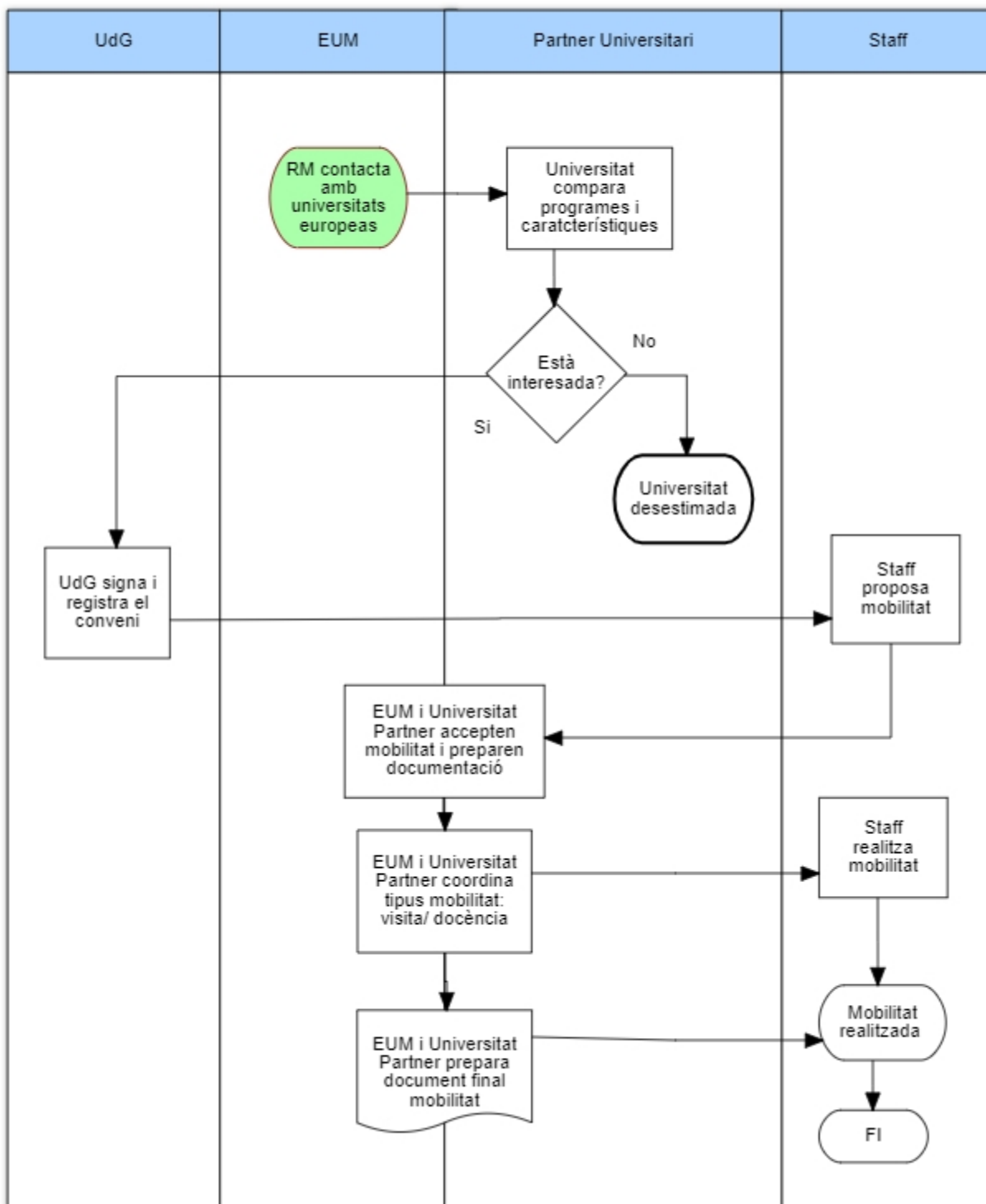
Codi	Títol	Tipus
EUM 4.2	Captar i seleccionar el personal d'administració i serveis	Procés documentat
EUM 4.3	Gestionar nova incorporació dels professors	Procés documentat
EUM 4.5	Avaluació de l'activitat docent del PDI	Procés documentat
EUM 4.6	Avaluació de la satisfacció del PDI/ PAS	Procés documentat
PLA 4.4-001	Pla de formació del Professorat de l'EUM	Format de registre
PLA 4.4-002	Pla de formació del PAS de l'EUM	Format de registre

8. Diagrama de flux





Mobilitat Internacional STAFF MOBILITY



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	14/5/2024
Segura, Monica	Revisa	25/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	25/6/2024

9.2 Canvis

Propietari/ Responsable de gestió: s'ha canviat el propietari a RRHH i el responsable de gestió a Tècnica de RRHH.

Participació dels grups d'interès en la presa de decisions: s'ha afegit RRHH com a grup d'interès.

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Normativa: s'ha afegit l'enllaç del pla estratègic.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

ENQ 4.4-001 Enquesta satisfacció formació PDI

ENQ 4.4-002 Enquesta satisfacció formació PAS de l'EUM

PLA 4.4-001 Pla de formació del Professorat de l'EUM

PLA 4.4-002 Pla de formació del PAS de l'EUM

Diagrama de flux: s'ha canviat al títol "Tècnica de Gestió de Persones" per "Tècnica RRHH".

S'ha canviat el símbol de document generat per símbol d'acció a "Necessitats dels treballadors, implementar millores".

S'ha canviat el símbol d'acció per símbol de document generat a "Elaborar pla de formació".

S'ha mogut l'acció "Programar pla de formació" de la columna RRHH a Tècnica RRHH. S'ha mogut l'acció "Avaluar pla de formació" i el document generat "Informe anual d'execució del pla de formació" de la columna RRHH a Tècnica de RRHH.

S'ha afegit fletxa per la connexió entre dues accions, de "Staff realitza mobilitat" a "Mobilitat realitzada".

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

Assegurar la competència i capacitat dels PDI. Aquest mecanisme ha de contribuir a l'anàlisi i control de l'activitat i la qualitat docent.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- PDI
- Directora Acadèmica

Sortides

- Docència de màxima qualitat

3. Tipus de procés

Suport

4. Propietari / Responsable de gestió

Direcció Acadèmica

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.5: Avaluació de l'activitat docent del PDI

Responsabilitat

Propietari

PDI del Grau en Logística Empresarial

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.5: Avaluació de l'activitat docent del PDI

Responsabilitat

Responsable de gestió

PDI Grau en Màrqueting

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.5: Avaluació de l'activitat docent del PDI

Responsabilitat

Responsable de gestió

PDI Grau en Turisme

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.5: Avaluació de l'activitat docent del PDI

Responsabilitat

Responsable de gestió

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

El procés 4.5 Avaluació de l'activitat docent del PDI ha de contribuir a l'anàlisi i el control de l'activitat i la qualitat docent. Aquest procés és immediatament posterior, i s'abasteix, del procés transversal de la Universitat de Girona P0902 Procés d'enquestes de docència.

Una vegada finalitza el procés P0901, la UdG envia els resultats de les enquestes de la docència al PDI de l'EUM. Els PDI tenen en compte la informació d'aquests resultats per elaborar els IFA's que anualment han de preparar de les seves assignatures i posteriorment els envien a la Direcció Acadèmica. Si la valoració de l'enquesta en una assignatura és inferior a 3,5 el professor haurà d'obrir accions de millora que quedaran reflectides a l'IFA. El seguiment d'aquestes AM es farà en l'IFA de l'any següent.

La Direcció Acadèmica, una vegada rebuts tots els IFA's, valorarà la docència dels PDI. Si no es positiva, convocarà reunions amb aquests docents per poder trobar solucions, ja que un dels objectius estratègics de l'Escola Universitària Mediterrània és oferir una docència de la màxima qualitat.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PDI	Són el responsables de preparar l'IFA i comentar els resultats de les enquestes.
Estudiants	Els estudiants intervenen en la millora del procés mitjançant l'enquesta de valoració al PDI.
Directora Acadèmica	Es la responsable d'avaluar la docència dels PDI.
Responsable de qualitat	Es la responsable d'analitzar tots els indicadors d'aquest procés i fer el seguiment de les accions de millora.

5.3 Calendari del procés

- Primer semestre:

De desembre a febrer.

- Segon semestre:

D'abril a juny.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now
- Aplicatiu per la gestió de les enquestes: Moodle UdG
- Comunicació IFA i evidències: Drive

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Responsable de la Unitat de Qualitat. El seguiment i revisió queda plasmat en l'Informe de Revisió del SGIQ que aprova la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- La participació dels grups d'interès.
- L'adequació dels resultats dels indicadors del procés.
- Les incidències que s'han produït i que han sigut notificades a partir del procés EUM 5.2 Gestió d'incidències i no conformitats.

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves accions de millora que s'introduiran en el Pla de Millora de SIGQ segon el procés EUM 1.3 Anàlisis de dades i millora continua.
- Possibles canvis en el Manual de Processos.

5.6 Normativa

- Guia per a l'administració de les enquestes a l'estudiant sobre l'actuació docent del professorat. (https://static2.udg.edu/uploads/bou/2231/ANNEX_1_Acord_CdG_Administracio_Enquestes_revAssJdca.pdf).

6. Indicadors

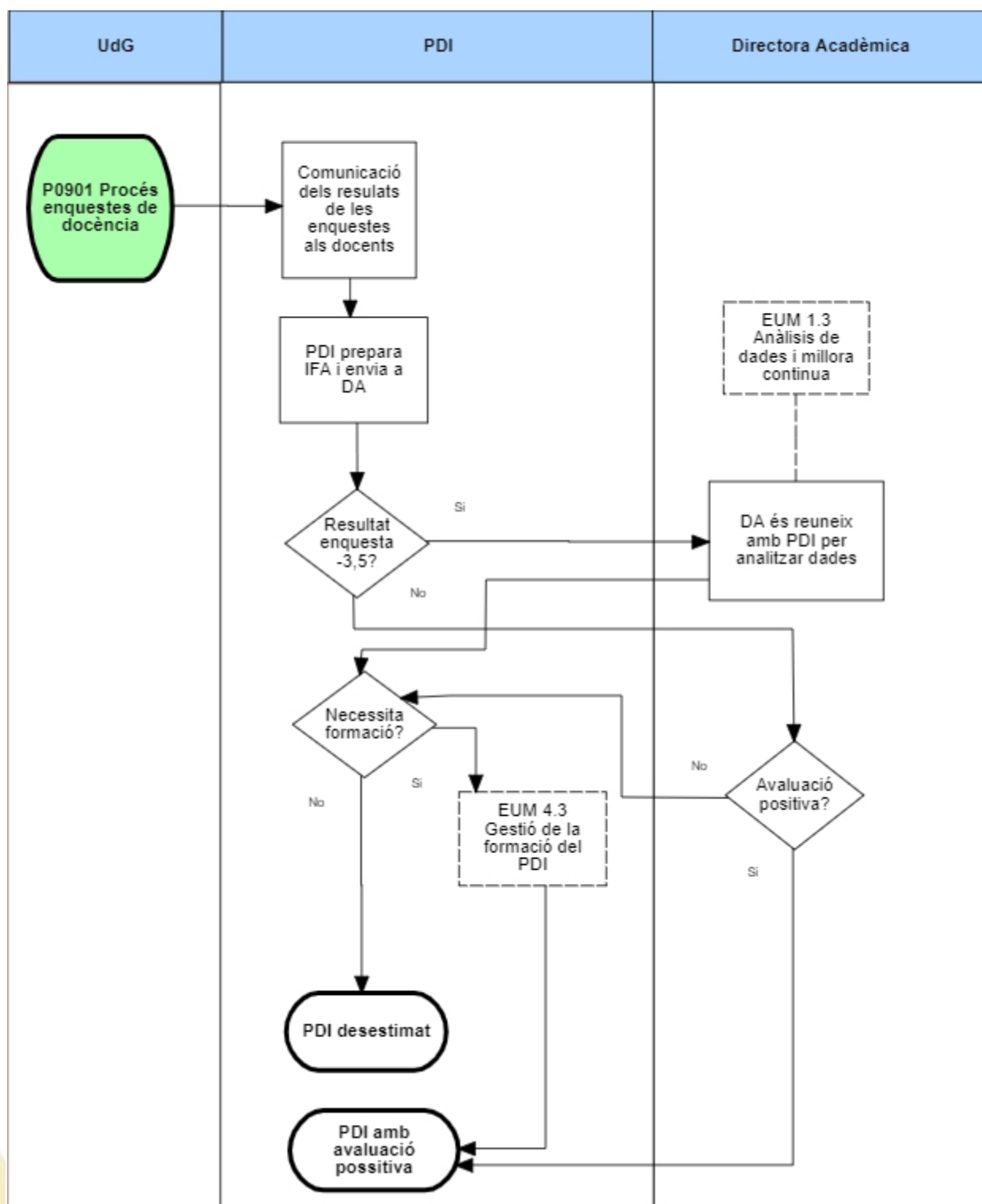
Codi	Denominació	Versió
ID077	Valoració volum treball assignatures GT	1
ID078	Valoració volum treball assignatures GM	1
ID079	Valoració volum de treball assignatures GLE	1
ID080	Valoració del volum treball assignatures DG	1
ID081	Valoració dels materials i desenvolupament de les assignatures de GT	1
ID082	Valoració dels materials i el desenvolupament de les assignatures de GM	1
ID083	Valoració dels materials i el desenvolupament de les assignatures de GLE	1
ID084	Valoració dels materials i el desenvolupament de les assignatures de DG	1
ID085	Valoració de les metodologies docents de les assignatures de GT	1
ID086	Valoració de les metodologies docents de les assignatures de GM	1
ID087	Valoració de les metodologies docents de les assignatures de GLE	1
ID090	Valoració de les metodologies docents de les assignatures de DG	1
ID091	Valoració de la docència dels professors de GT	1
ID092	Valoració de la docència dels professors de GM	1
ID093	Valoració de la docència dels professors de GLE	1

Codi	Denominació	Versió
ID094	Valoració de la docència dels professors de DG	1
ID095	Valoració de l'avaluació de les assignatures de GT	1
ID096	Valoració de l'avaluació de les assignatures de GM	1
ID097	Valoració de l'avaluació de les assignatures de GLE	1
ID098	Valoració de l'avaluació de les assignatures de DG	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 3.2	Admissió i matriculació d'estudiants	Procés documentat
EUM 3.7	Planificació i impartició de la docència	Procés documentat
EUM 5.2	Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	Procés documentat
MOD 3.7-003	Model IFA 2023-2024	Format de registre
P0901	Enquestes de docència	Procés documentat

8. Diagrama de flux



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	19/6/2024
Segura, Monica	Revisa	19/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	19/6/2024

9.2 Canvis

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

MOD 3.7-003 Model IFA 2023-2024

Diagrama de flux: s'ha eliminat fletxa des de "Avaluació positiva?-No" a "EUM 4.3", i s'ha afegit fletxa des de "Avaluació positiva?-No" a "Necessita formació?"

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

Extreure i analitzar els resultats de les enquestes del PDI/ PAS per assegurar la correcta presa de decisions de la institució.

Aquest mecanisme ha de contribuir a desenvolupar la qualitat docent del PDI i del personal d'administració i serveis cap a l'excel·lència.

2. Entrades i Sortides

Entrades

-RRHH
-Unitat de Qualitat

Sortides

- Dades per l'anàlisi de satisfacció
- Millores en la docència, serveis generals e instal·lacions

3. Tipus de procés

Suport

4. Propietari / Responsable de gestió

RRHH

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.6: Avaluació de la satisfacció del PDI/ PAS

Responsabilitat

Propietari

Unitat de Qualitat

Procés/subprocés/activitat

EUM 4.6: Avaluació de la satisfacció del PDI/ PAS

Responsabilitat

Responsable de gestió

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

Els qüestionaris enquestes que responen el PDI i PAS es creen i planifiquen des del departament de RRHH amb periodicitat bianual. S'utilitza plataforma Web.

a) Enquesta bianual de satisfacció al professorat. Es realitzen per manifestar la seva satisfacció amb la docència, serveis generals i l'organització institucional. Els resultats són analitzats per la Unitat de Qualitat i s'estudien les propostes de millores per avançar en la qualitat de l'EUM.

L'enquesta electrònica s'envia als professors que imparteixen docència als estudis de Grau i els resultats es presenten agrupats per cada titulació de Grau.

b) Enquesta bianual de satisfacció al personal d'administració i serveis. Es realitzen per manifestar la seva satisfacció amb l'organització institucional. Els resultats són analitzats per la Unitat de Qualitat i s'estudien les propostes de millores per avançar en la qualitat de l'EUM.

L'enquesta electrònica s'envia al PAS de l'EUM i els resultats es presenten de manera global.

5.2 Participació del grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PDI	El Personal de Docència i investigació, respon les enquestes de satisfacció. Com a participants de la Comissió de Qualitat poden suggerir propostes per incorporar als formularis d'enquestes.
PAS	El Personal d'administració i Serveis, respon les enquestes de satisfacció. Com a participants de la Comissió de Qualitat poden suggerir propostes per incorporar als formularis d'enquestes.

5.3 Calendari del procés

a. Satisfacció del PDI: Periodicitat bianual (es realitza en el mes d'abril)

b. Satisfacció del PAS: Periodicitat bianual (es realitza en el mes d'abril)

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Web enquestes
- Correu electrònic
- Drive

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Responsable de la Unitat de Qualitat, juntament amb els responsables dels diferents processos. És la RUQ la responsable d'elaborar l'Informe de Revisió de SGIQ que ha d'aprovar la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en els processos.
- La vigència dels objectius que els processos persegueixen.
- La participació dels grups d'interès.
- Els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït i que han estat gestionades a partir del procés EUM 5.2 "Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions"

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de Millora del SIGQ
- Possibles nous continguts dins del Manual del SGIQ
- Possibles canvis en el Manual de processos
- Possibles canvis en el catàleg d'indicadors.

5.6 Normativa

AQU-Guia per a l'acreditació de titulacions.

<https://www.aqu.cat/ca/Estudis/Cercador-de-publicacions/Guia-per-a-l-acreditacio-de-titulacions-universitaries-de-grau-i-master>

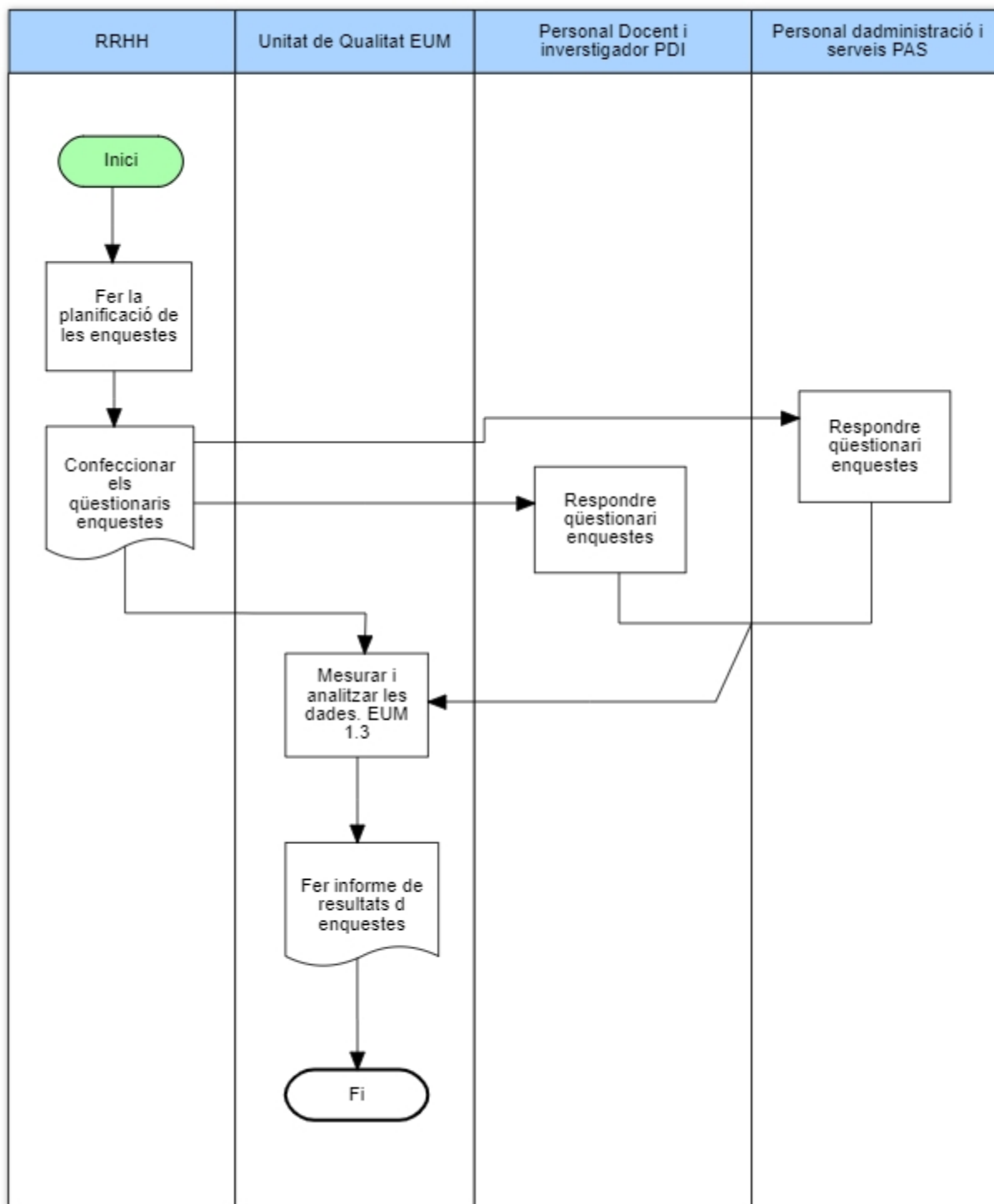
6. Indicadors

Codi	Denominació	Versió
ID213	Percentatge de participació del PDI en l'enquesta de satisfacció del PDI	1
ID214	Percentatge de participació del PAS en l'enquesta de satisfacció del PAS	1
ID215	Resultat satisfacció PDI	1
ID216	Resultat satisfacció PAS	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 1.2	Revisió i millora del SGIQ	Procés documentat
EUM 1.3	Anàlisi de dades i millora contínua	Procés documentat
EUM 4.4	Gestió de la formació del PDI/ PAS	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat
EUM 5.2	Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	Procés documentat

8. Diagrama de flux



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	19/6/2024

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Revisa	19/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	19/6/2024

9.2 Canvis

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

Diagrama de flux: s'ha afegit color verd al símbol de l'inici.

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

Planificar, contractar i mantenir el recursos materials per el correcte funcionament del tots els serveis que s'ofereixen a l'EUM.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Direcció General
- Proveïdors manteniment
- PDI
- PAS
- Direcció Acadèmica
- Estudiants

Sortides

- Recursos materials idonis

3. Tipus de procés

Suport

4. Propietari / Responsable de gestió

Adjunt a Direcció

Procés/subprocés/activitat

EUM 5.1: Planificació i realització del manteniment

Responsabilitat

Propietari

RMant-In

Procés/subprocés/activitat

EUM 5.1: Planificació i realització del manteniment

Responsabilitat

Responsable de gestió

RMant-Tic

Procés/subprocés/activitat

EUM 5.1: Planificació i realització del manteniment

Responsabilitat

Responsable de gestió

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

Planificació del manteniment de recursos TIC

El responsable de Manteniment-Tic (RMant-Tic), elabora un pla de manteniment anual passiu. Aquest pla busca optimitzar l'ús de l'equipament Tic així com minimitzar i reduir les incidències relatives a aquest.

Planificació del manteniment de l'immobilitzat

El RMant-In elabora un pla de manteniment anual actiu. Aquest pla busca optimitzar l'ús de l'immobilitzat així com minimitzar i reduir les incidències relatives a aquest.

Proveïdors

Els proveïdors externs són un element important per les infraestructures i intangibles de rellevància, que requereixen una actuació o coneixements professionals específics. A través de contractes anuals o d'un altra tipologia, s'estableixen les condicions i la periodicitat del manteniment.

Registre d'incidències

La finalitat del departament de manteniment és vetllar pel correcte funcionament de les instal·lacions de l'EUM i dels recursos TIC o intangibles. Els RMant compten amb un document de registre d'incidències on s'anota l'inici de la incidència, qui la reporta i la data de reparació o substitució de l'objecte o intangible en qüestió. Tot el material tangible està numerat i codificat per facilitar el seguiment del manteniment regular i registre d'incidències i el programari o intangibles apareix amb el nom de cada aplicació o servei.

La comunitat d'EUM informa als RMant de les incidències a través del correu electrònic manteniment@eum.com, que procedeix a la seva reparació o externalització a proveïdors segons calgui. Posteriorment, els RMant inclouràn aquestes incidències al registre d'incidències EUM.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
RMant	Elabora els plans de manteniment, dur a terme el registre de les incidències, realitza el manteniment preventiu i gestiona les empreses externes.
Direcció General	La Direcció del centre, aprova i valida el pla de manteniment elaborat pel RMant.
Empreses col·laboradores	Són els proveïdors dels diferents serveis que col·laboren en el manteniment de l'immobilitzat i recursos TIC específics.
Comunitat EUM	Generen i informen de totes les incidències.

5.3 Calendari del procés

Anual.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now
- Aplicatiu de gestió d'incidències: Excel
- Gmail

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Responsable de la Unitat de Qualitat, juntament amb els responsables dels diferents processos. És la RUQ la responsable d'elaborar l'Informe de Revisió de SGIQ que ha d'aprovar la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en els processos.
- La vigència dels objectius que els processos persegueixen.
- La participació dels grups d'interès.
- Els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït i que han estat gestionades a partir del procés EUM 5.2 "Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions"

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de Millora del SIGQ
- Possibles nous continguts dins del Manual del SGIQ
- Possibles canvis en el Manual de processos
- Possibles canvis en el catàleg d'indicadors.

5.6 Normativa

- [BOE.es - BOE-A-1997-8669 Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.](#)

- [BOE.es - BOE-A-2002-18099 Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión.](#)

- [BOE.es - BOE-A-2008-16387 Real Decreto 1644/2008, de 10 de octubre, por el que se establecen las normas para la comercialización y puesta en servicio de las máquinas.](#)

6. Indicadors

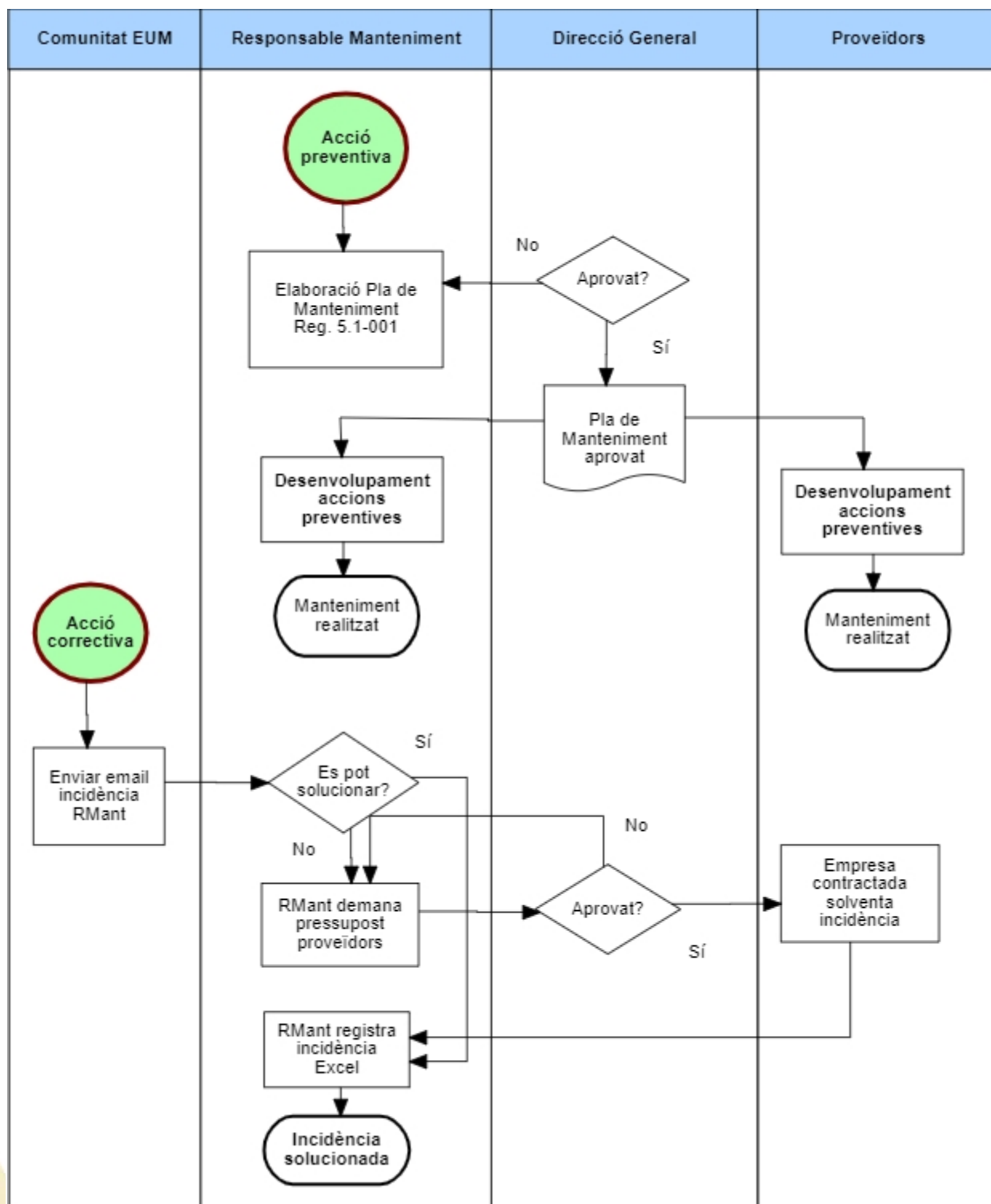
Codi	Denominació	Versió
ID025	Valoració dels Serveis i equipaments en els estudis de GT dels graduats al 6 mesos d'acabar	2
ID026	Valoració dels Serveis i equipaments en els estudis de GT dels graduats als 3 anys d'acabar	1
ID035	Valoració dels Serveis i equipaments en els estudis de GM	1

Codi	Denominació	Versió
	dels graduats als 6 mesos d'acabar	
ID036	Valoració dels Serveis i equipaments en el estudi de GM dels graduats als 3 anys d'acabar	1
ID123	Nº d'incidències de seguretat en la infraestructura educativa. (158AQU)	1
ID187	Número d'incidències TIC	1
ID188	Número incidències immobilitzat	1
ID189	% Incidències solventades Vs Incidències	2
ID219	Temps mitjà de resolució incidència interna	1
ID220	Temps mitjà de resolució incidències Externes RMant-In	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 3.2	Admissió i matriculació d'estudiants	Procés documentat
EUM 3.3	Pràctiques nacionals i internacionals	Procés documentat
EUM 3.4	Gestió de la mobilitat dels estudiants	Procés documentat
EUM 3.5	Atenció i tutorització de l'estudiant	Procés documentat
EUM 3.6	Gestió de l'orientació professional	Procés documentat
EUM 3.7	Planificació i impartició de la docència	Procés documentat
EUM 3.9	Avaluació de les assignatures	Procés documentat
REG 5.1-001	Pla de Manteniment	Format de registre

8. Diagrama de flux



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	19/6/2024
Segura, Monica	Revisa	19/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	19/6/2024

9.2 Canvis

Entrades i sortides: S'ha afegit a entrades Estudiants.

Propietari/ Responsable de gestió: s'ha afegit els responsables de gestió al RMant-In i al RMant-Tic.

Descripció: es descriuen les atribucions definides de cada RMant, el RMant-Tic i el RMant-In. S'ha modificat el correu electrònic de manteniment per manteniment@eum.es

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

s'ha modificat el nom del registre Reg 6.1-001 per Reg 5.1-001.

Indicadors: s'ha afegit els nous indicadors,

ID219 Temps mitja resolució incidència interna

ID220 Temps mitja resolució externa

Diagrama de flux: s'ha afegit al títol Responsable de Manteniment: RMant-Tic i RMant-In. S'ha canviat símbol d'Inici i Fi per símbol d'Acció a "desenvolupament accions preventives" i seguidament s'ha afegit el tancament de l'acció. S'ha afegit Reg 5.1-001 a "elaboració del pla de manteniment".

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

Gestionar les no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions plantejats per la comunitat EUM, cercant solucions amb l'objectiu d'una millora continua universitària.
Aportar informació per l'anàlisi de dades i resolució de problemes amb indicadors vers a la millora continua.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- No conformitats
- Incidències
- Suggeriments
- Queixes
- Reclamacions

Sortides

- Conformitats
- Incidències resoltes
- Suggeriments atesos vers a la millora continua
- Queixes ateses
- Resolució de reclamacions

3. Tipus de procés

Suport

4. Propietari / Responsable de gestió

Tècnica de Qualitat

Procés/subprocés/activitat

EUM 5.2: Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions

Responsabilitat

Responsable de gestió

Unitat de Qualitat

Procés/subprocés/activitat

EUM 5.2: Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions

Responsabilitat

Propietari

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

De les no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions surten propostes de millora amb relació al funcionament general i específic de la Universitat. Els nostres stakeholders són els principals aplicants i per tant els grans impulsors de l'avanç qualitatiu de l'EUM.

Descripció de conceptes:

a- No conformitat:

Entès com a desviació o incompliment del qual s'estableix en les normes, legislació o normativa/documentació d'aplicació en l'empresa.

b- Incidència:

Situació anòmla de la qual no es té total certesa que sigui una no conformitat en el moment de la seva detecció, però que podria arribar a ser-ho o provocar-ho.

c- Suggeriment:

Proposta que fa una persona per a millorar els processos en els quals treballa, que rep o intervé directament o indirectament.

d- Queixes:

Oposició o contradicció que es fa a una cosa com a injusta o mostrant no consentir en ella, sense pretendre a canvi una compensació.

e- Reclamació:

Oposició o contradicció que es fa a una cosa com a injusta, mostrant no consentir en ella i pretenen a canvi una compensació.

El procés és el següent:

La Unitat de Qualitat de l'EUM recull, de la bústia de suggeriments i del correu electrònic, les manifestacions d'insatisfacció i les recomanacions, les registra al Certool, les estudia i si escau, implementa millores.

Una vegada registrades, segons sigui incidència, suggeriment o queixa, la responsable de la Unitat de Qualitat les dirigeix als responsables de departament destinataris, i si aquests no poden donar una resolució, s'eleva a la Junta Directiva o Comissió de Qualitat de l'EUM per al seu tractament.

Els responsables del departament estudiaran, resoldran i comunicaran en un màxim de set dies la resolució per escrit, i remetrà la mateixa per correu electrònic a la Unitat de Qualitat per al seu registre.

En cas que la incidència, suggeriment o queixa arribi a la Junta Directiva o Comissió de Qualitat, la mateixa Junta o Comissió indicarà el temps de resposta i resolució.

Les no conformitats i les reclamacions es registren al Certool i, per les seves característiques, s'estudien a la Unitat de Qualitat juntament amb el responsable destinatari i si escau, s'eleva a la junta directiva.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
Estudiants	Són membres de la Comissió de Qualitat de l'EUM, on s'aprova aquest procés, i poden expressar el seu parer. Els estudiants per mitjà dels suggeriments poden incidir en aquest procés i presentar les mateixes queixes.
PDI	Són membres de la Comissió de Qualitat de l'EUM, on s'aprova aquest procés, i poden expressar el seu parer. El PDI per mitjà dels suggeriments poden incidir en aquest procés i presentar les mateixes queixes.
PAS	Són membres de la Comissió de Qualitat de l'EUM, on s'aprova aquest procés i poden expressar el seu parer. El PAS pot presentar suggeriments i així incidir en aquest procés i presentar les mateixes queixes.
Societat	La societat pot presentar suggeriments i així incidir en aquest procés.

5.3 Calendari del procés

Les no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions es poden presentar en qualsevol moment de l'any.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Bústia de Suggeriments
- Correu Electrònic
- Certool

5.5 Seguiment, revisió i millora continua

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Responsable de la Unitat de Qualitat, juntament amb els responsables dels diferents processos. És la RUQ la responsable d'elaborar l'Informe de Revisió de SGIQ que ha d'aprovar la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en els processos.
- La vigència dels objectius que els processos persegueixen.
- La participació dels grups d'interès.
- Els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït i que han estat gestionades a partir del procés EUM 5.2 "Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions"

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de Millora del SIGQ
- Possibles nous continguts dins del Manual del SGIQ
- Possibles canvis en el Manual de processos
- Possibles canvis en el catàleg d'indicadors.

5.6 Normativa

- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2014/12/29/19>
- Llei 30/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565-C.pdf
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic
https://www.boe.es/boe_valenciano/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10566-V.pdf

6. Indicadors

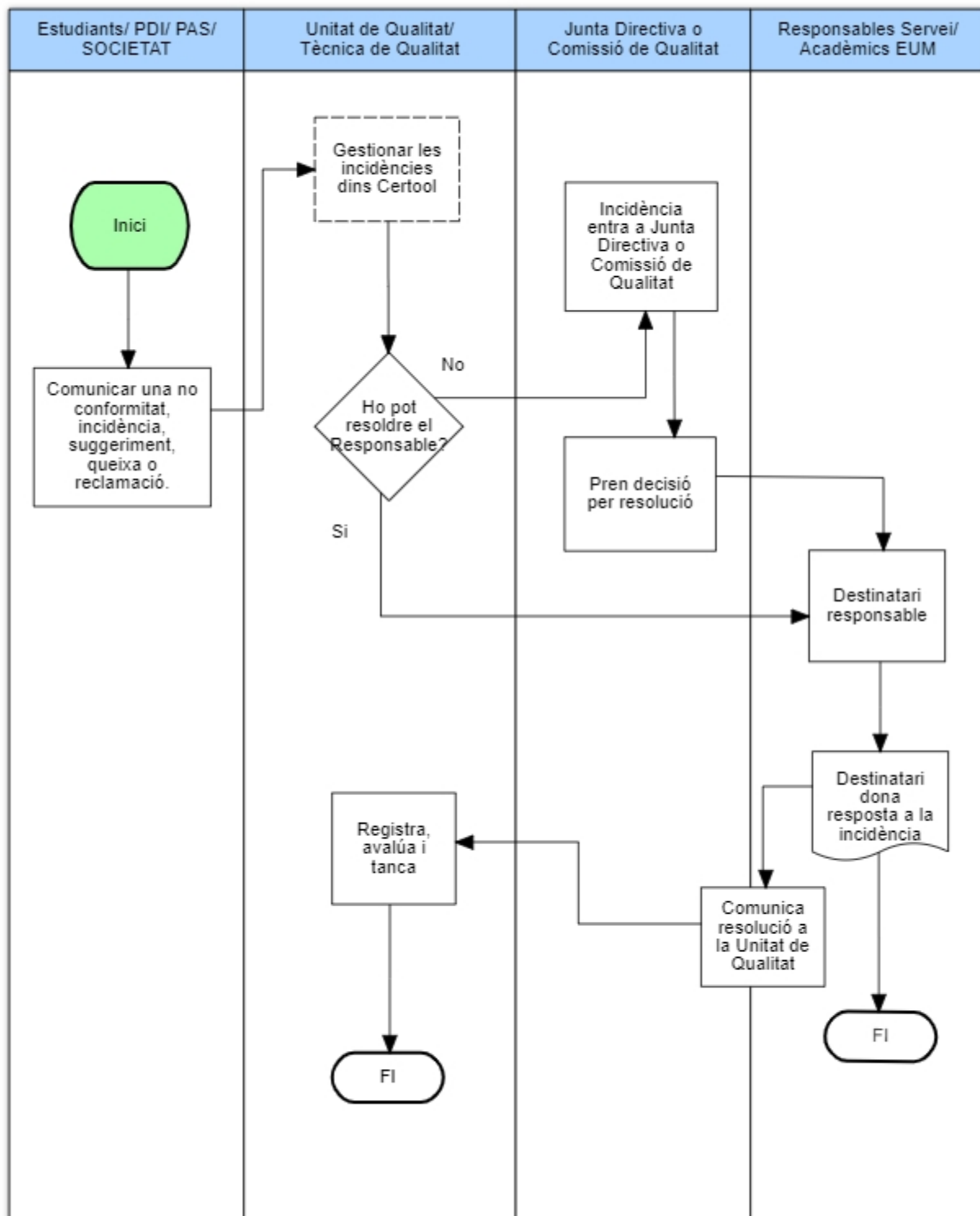
Codi	Denominació	Versió
ID217	Nombre de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	2
ID218	Percentatge d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies	2
ID256	Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa	1
ID257	GT- Nombre d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies	1
ID258	GT- Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa	1
ID259	GT- Nombre de No Conformitats	1
ID260	GT- Nombre de Incidències	1
ID261	GT- Nombre de Suggeriments	1
ID262	GT- Nombre de Queixes	1
ID263	GT- Nombre de reclamacions	1
ID264	GM-Nombre d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies	1
ID265	GM- Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa	1
ID266	GM- Nombre de No Conformitats	1
ID267	GM- Nombre de Incidències	1
ID268	GM- Nombre de Suggeriments	1
ID269	GM- Nombre de Queixes	1
ID270	GM- Nombre de reclamacions	1
ID271	GLE-Nombre d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies	1
ID272	GLE- Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa	1
ID273	GLE- Nombre de No Conformitats	1
ID274	GLE- Nombre de Incidències	1
ID275	GLE- Nombre de Suggeriments	1
ID276	GLE- Nombre de Queixes	1
ID277	GLE- Nombre de reclamacions	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.2	Revisió i millora del SGIQ	Procés documentat
EUM 1.3	Anàlisi de dades i millora contínua	Procés documentat
EUM 3.1	Promoció i orientació als estudiants	Procés documentat
EUM 3.2	Admissió i matriculació d'estudiants	Procés documentat
EUM 3.4	Gestió de la mobilitat dels estudiants	Procés documentat
EUM 3.5	Atenció i tutorització de l'estudiant	Procés documentat
EUM 3.6	Gestió de l'orientació professional	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat

8. Diagrama de flux



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	19/6/2024
Segura, Monica	Revisa	19/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	20/6/2024

9.2 Canvis

Títol: s'ha canviat el títol de "Gestió d'incidències, no conformitats, reclamacions i suggeriments" per "Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions"

Entrades: s'ha afegit "queixes".

Sortides: s'ha afegit "queixes ateses".

Descripció: canvi de descripció general; definició de conceptes; canvi al temps de resolució de quinze a set dies.

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

Indicadors: millora a la descripció dels indicadors,

ID217 Nombre de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions.

ID218 Percentatge d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies.

S'ha afegit els nous indicadors,

ID256 Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa

ID257 GT- Nombre d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies

ID258 GT- Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa

ID259 GT- Nombre de No Conformitats

ID260 GT- Nombre d'Incidències

ID261 GT- Nombre de Suggeriments

ID262 GT- Nombre de Queixes

ID263 GT- Nombre de reclamacions

ID264 GM- Nombre d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies

ID265 GM- Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa

ID266 GM- Nombre de No Conformitats

ID267 GM- Nombre d'Incidències

ID268 GM- Nombre de Suggeriments

ID269 GM- Nombre de Queixes

ID270 GM- Nombre de reclamacions

ID271 GLE- Nombre d'entrades de resolució interna solucionades en menys de 7 dies

ID272 GLE- Temps mitjà de resolució d'entrades de solució externa

ID273 GLE- Nombre de No Conformitats

ID274 GLE- Nombre d'Incidències

ID275 GLE- Nombre de Suggeriments

ID276 GLE- Nombre de Queixes

ID277 GLE- Nombre de reclamacions

Diagrama de flux: s'ha fet la correcció generada per la reforma del procés.

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

1. Objectiu i abast

Definir quina és la informació pública sobre cada titulació que s'adequa a les necessitats dels estudiants actuals, futurs estudiants, empresaris i societat en general i també, als requisits per al seguiment i acreditació de la titulació per AQU.

2. Entrades i Sortides

Entrades

- Direcció acadèmica
- PDI
- PAS
- Estudiats
- Societat
- AQU
- UdG

Sortides

- Informació pública correcta

3. Tipus de procés

Suport

4. Propietari / Responsable de gestió

Adjunt a Direcció

Procés/subprocés/activitat

EUM 6.1: Definició de la informació pública de les titulacions
EUM 6.1: Definició de la informació pública de les titulacions

Responsabilitat

Propietari
Responsable de gestió

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

L'Adjunt a Direcció sol·licita la informació necessària que li lliurarà el PAS, PDI, UQ i Direcció Acadèmica, per poder generar els continguts per tenir una informació actualitzada de totes les titulacions.

Amb aquest procés es creen continguts a la web sobre:

- Dades acadèmiques: <https://mediterrani.com/ca/serveis-academic/planificació-del-curs/>
- Plans d'estudis: <https://mediterrani.com/ca/grados/grau-en-turisme/> ; <https://mediterrani.com/ca/grados/grau-en-marketing/>; <https://mediterrani.com/ca/grados/grau-en-logistica-empresarial/> ; <https://mediterrani.com/ca/grados/doble-grau-turisme-i-marketing/>
- Currículum professorat: <https://mediterrani.com/ca/professorat/>
- Qualitat: <https://mediterrani.com/ca/eum-qualitat>

Una vegada aquesta informació és definida, generada i validada és publicada a la web d'EUM. La revisió i actualització de tota aquesta informació es duu a terme cada any, i és revisada pel PAS, PDI, UQ, Direcció Acadèmica i transmesa a l'Adjunt a Direcció responsable de portar a terme aquestes actualitzacions.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PDI	Aporten informació a publicar sobre les titulacions del centre.
PAS	Revisió i manteniment de la informació pública per als estudiants, futurs estudiants i empreses.
Estudiants	Participen en enquestes de valoració i en la comissió de qualitat del centre.
Societat	Els membres del CAE avaluen la informació pública a través dels processos d'acreditació de les titulacions.
Directora Acadèmica	Revisa tota la informació publicada.
UdG	Aporta informació pública de les titulacions pels resultats d'enquestes de docència.

5.3 Calendari del procés

Anual.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service NOW
- Pàgina Web.
- Xarxes socials.

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Responsable de la Unitat de Qualitat, juntament amb els responsables dels diferents processos. És la RUQ la responsable d'elaborar l'Informe de Revisió de SGIQ que ha d'aprovar la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en els processos.
- La vigència dels objectius que els processos persegueixen.
- La participació dels grups d'interès.
- Els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït i que han estat gestionades a partir del procés EUM 5.2 "Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions"

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de Millora del SIGQ
- Possibles nous continguts dins del Manual del SGIQ
- Possibles canvis en el Manual de processos
- Possibles canvis en el catàleg d'indicadors.

5.6 Normativa

- Normativa AQU acreditacions. (<https://www.aqu.cat/Estudis/Distribuidora-de-publicacions/Guia-per-a-l-acreditacio-de-titulacions-universitaries-de-grau-i-master>)

- Normativa UdG transparència. (<https://www.udg.edu/es/transparencia/dret-dacces-a-la-informacio>)

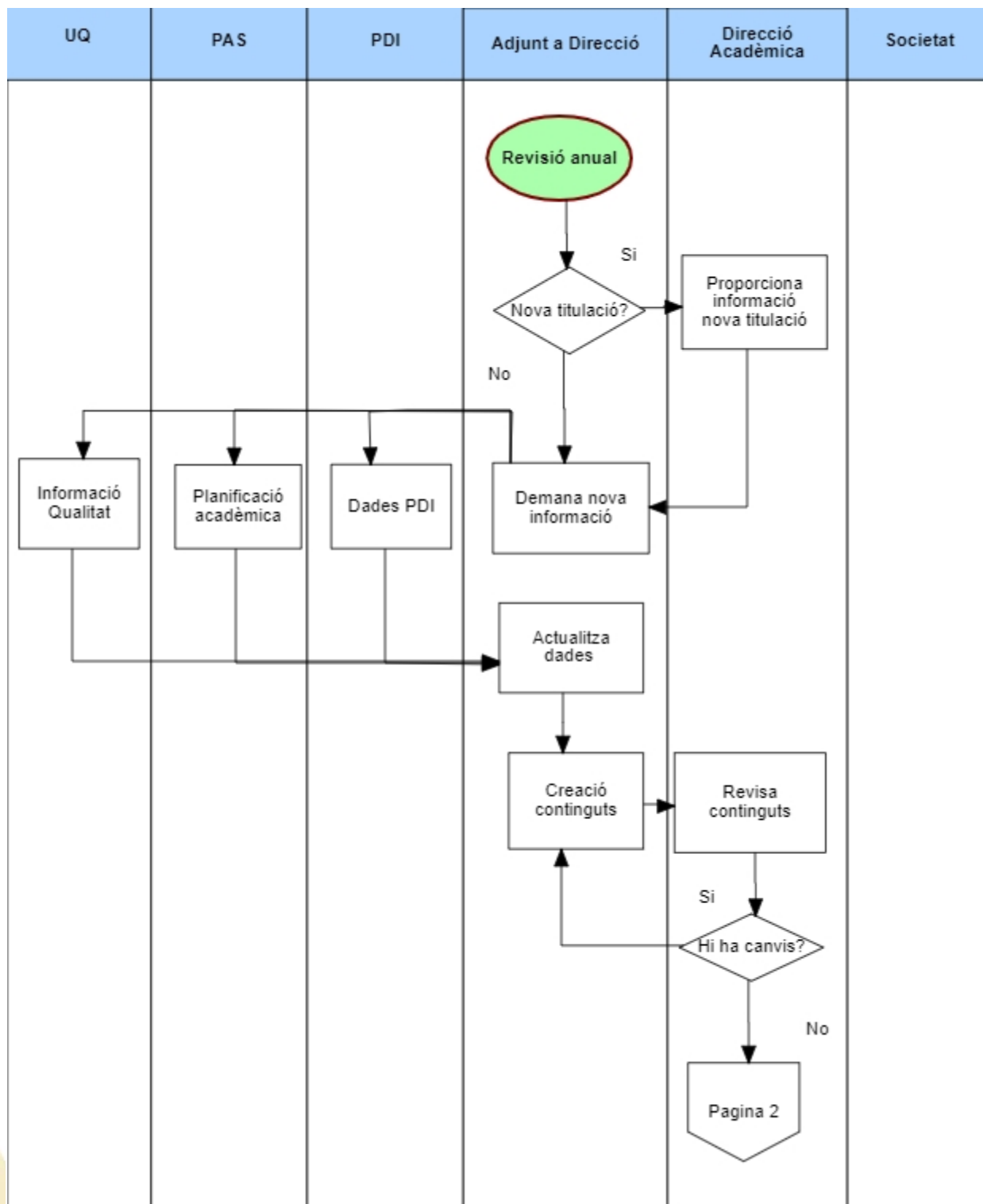
6. Indicadors

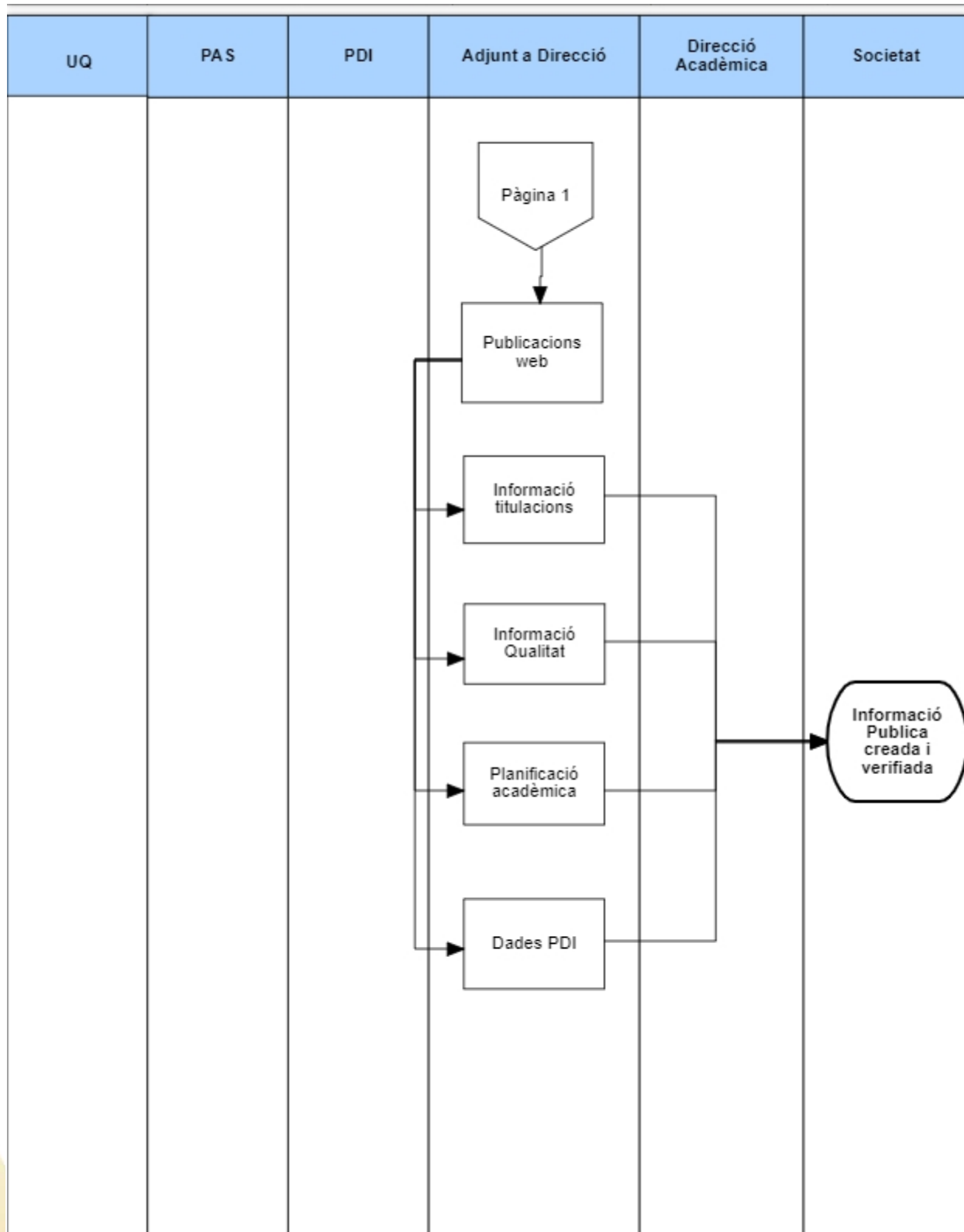
Codi	Denominació	Versió
ID185	Nombre de visites a la web d'EUM	2
ID186	Temps mig de visita pagina web titulacions	1
ID221	Temps mitjà visita pàgina web de l'EUM	1
ID222	Temps mitjà visita pàgina web GT	1
ID223	Temps mitjà visita pàgina web GM	1
ID224	Temps mitjà visita pàgina web GL	1
ID225	Temps mitjà visita pàgina web DG	1
ID226	Satisfacció Alumnis amb la informació pública d'EUM	1
ID227	Satisfacció Estudiants amb la informació pública d'EUM	1
ID228	Satisfacció dels PDI amb la informació pública d'EUM	1
ID229	Satisfacció dels estudiants de nou accés amb la informació pública d'EUM i XXSS	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.3	Anàlisi de dades i millora contínua	Procés documentat
EUM 3.1	Promoció i orientació als estudiants	Procés documentat
EUM 3.2	Admissió i matriculació d'estudiants	Procés documentat
EUM 3.3	Pràctiques nacionals i internacionals	Procés documentat
EUM 3.4	Gestió de la mobilitat dels estudiants	Procés documentat
EUM 3.5	Atenció i tutorització de l'estudiant	Procés documentat
EUM 3.6	Gestió de l'orientació professional	Procés documentat
EUM 3.7	Planificació i impartició de la docència	Procés documentat
EUM 3.8	Gestionar el Treball Fi de Grau	Procés documentat
P0201	Disseny i verificació de titulacions	Procés documentat

8. Diagrama de flux





9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	19/6/2024
Segura, Monica	Revisa	19/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	20/6/2024

9.2 Canvis

Entrades: s'ha afegit UdG

Descripció: qui rep la informació de l'Adjunt a Direcció per generar continguts i tenir una informació actualitzada de les titulacions, serà la Unitat de Qualitat en comptes de la Responsable de Qualitat.

Participació dels grups d'interès en la presa de decisions: s'ha afegit el grup d'interès UdG, que és la responsable d'aportar informació sobre les titulacions, enquestes, etc.

Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.

Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".

Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,

Processos vinculats

Indicadors:

Canvi als paràmetres de l'ID185

S'ha afegit els nous indicadors,

ID221-Temps mitjà visites a la web EUM

ID222-Temps mitjà visites GT

ID223-Temps mitjà visites GM

ID224-Temps mitjà visites GLE

ID225-Temps mitjà visites DG

ID226- Satisfacció Alumnis amb la informació pública d'EUM

ID227- Satisfacció Estudiants amb la informació pública d'EUM

ID228- Satisfacció dels PDI amb la informació pública d'EUM

ID229 Satisfacció dels estudiants de nou accés amb la informació pública d'EUM i XXSS

Diagrama de flux: s'ha canviat el títol responsable de qualitat-RQ per unitat de qualitat-UQ.

S'ha afegit fletxa des de "hi ha canvis?" fins "Creació de continguts".

Responsables de control documental:

Tècnica de Qualitat: Elabora

Responsable Unitat de Qualitat: Revisa

Responsable de Qualitat: Aprova.

5. REVISIÓ I MILLORA DELS PROCESSOS

Els processos de l'EUM es revisen anualment per part de la responsable de qualitat i la responsable de la unitat de qualitat, juntament amb els responsables de gestió dels diferents processos.

La responsable de la unitat de qualitat és la responsable de l'elaboració de l'Informe de Revisió Anual del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (IRASGIQ) de l'EUM, i els propietaris de la validació dels seus processos al mateix informe. L'Informe s'eleva a la Comissió de Qualitat de l'EUM per la seva aprovació.

A la revisió dels processos es consideren els següents principis:

- La idoneïtat de les accions descrites en els processos.
- La vigència dels objectius que els processos persegueixen.
- La participació dels grups d'interès.
- Els resultats dels indicadors dels processos

Les incidències que s'han produït i que han estat gestionades a partir del procés EUM 5.2 "Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions".

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de Millora del SGIQ
- Possibles nous continguts dins del Manual del SGIQ
- Possibles canvis en el Manual de processos
- Possibles canvis en el catàleg d'indicadors.

6. ANNEXOS

6.1. SÍMBOLS UTILITZATS ALS DIAGRAMES DE PROCESSOS

Símbols utilitzats	Significat
	Inici i fi del procés
	Entrades del procés
	Acció o activitat a desenvolupar
	Document generat
	Punt de decisió
	Referència a la pàgina següent
	Interrelació