

Manual de qualitat del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat

ENTI – centre adscrit a la Universitat de Barcelona

Relació de modificacions

NUM. VERSIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
0	Versió original	20/12/2018

ÍNDEX

1. GENERALITATS	3
1.1. PROPÒSIT DEL MANUAL.....	3
1.2. REFERENTS.....	3
2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT/CENTRE	4
3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS	5
3.1. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA	5
3.2. RESPONSABILITATS I FUNCIONS	5
4. ESTRUCTURA DEL SAIQU	9
4.1. ABAST I EXCLUSIONS	9
4.2. ENFOCAMENT CAP ALS GRUPS D'INTERÈS	9
4.3. ENFOCAMENT BASAT EN PROCESSOS	9
4.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL	12
4.5. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ	12
4.6. PLANIFICACIÓ DEL SAIQU.....	13
4.7. COMUNICACIÓ	14
4.8. GESTIÓ DELS RECURSOS	14
4.9. DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT	16
4.10. SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA.....	16
4.11. INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES	17
ANNEX 1. CORRESPONDÈNCIA ENTRE LES DIRECTIUS DEL PROGRAMA AUDIT I LA DOCUMENTACIÓ DEL SAIQU	18

1. GENERALITATS

1.1. Propòsit del Manual

L'objecte del present Manual de Qualitat (en endavant Manual) és definir les línies mestres del sistema d'assegurament intern de la qualitat (en endavant SAIQU) d'ENTI – centre adscrit a la UB (en endavant ENTI-UB).

El Manual és el document bàsic per descriure el SAIQU d'ENTI-UB i conté la seva presentació, l'explicació sobre la seva organització i responsabilitats, i l'organització i l'estructura del SAIQU.

Aquest Manual és propietat d'ENTI-UB, i la informació que conté és d'us i propietat exclusiva del centre.

1.2. Referents

La definició i el desenvolupament del SAIQU té en consideració els referents següents:

- ☞ Directrius per a l'elaboració d'ensenyaments universitaris de grau i màster establertes pel MEC
- ☞ Documents i directrius del programa AUDIT d'ANECA.
- ☞ Guia de valoració interna del programa d'acreditació. Prova pilot 2003-04 d'ANECA
- ☞ Estàndards d'acreditació de títols d'AQU Catalunya.
- ☞ Estàndards de certificació de proves pilot d'adaptació a l'EEES d'AQU Catalunya.
- ☞ Guia d'Avaluació d'ensenyaments universitaris d'AQU Catalunya.
- ☞ Estàndards i directrius per a la garantia de qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior promoguts per ENQA

2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT/CENTRE

ENTI-UB es un centre universitari que es va crear el maig del 2013 fruit de la voluntat d'augmentar l'oferta universitària en el camp de les noves tecnologies interactives de la Universitat de Barcelona, el recolzament de diferents empreses del sector i la pròpia ENTI-UB.

El Centre té tres seus, dos a Barcelona i una a l'Hospitalet de Llobregat. A la seu de l'Hospitalet de Llobregat es duu a terme el Grau en Fisioteràpia interuniversitaris i als dos campus de Barcelona es duen a terme el Grau en Continguts Digitals Interactius, el Grau en Creació Artística per a Videojocs i Jocs Aplicats, el Grau en Producció de Música i So per a la Indústria de l'Entreteniment i el Màster en Producció i Emprenedoria de Continguts Digitals.

ENTI-UB campus centre
C/ Diputació, 231 – 08007 Barcelona
Tel. 93 323 36 64

ENTI-UB campus 2
C/ Baldiri i Reixach, 7 – 08034 Barcelona

Grau en Fisioteràpia interuniversitari
Carrer de la Feixa Llarga s/n
08907 L' Hospitalet de Llobregat (Barcelona)
Tel. 93 263 02 24

Els dos graus en Continguts Digitals Interactius i en Creació Artística per a Videojocs i Jocs Aplicats ofereixen 80 places cada curs de nou accés per cada un dels dos graus. Els graus en Producció de Música i So per a la Indústria de l'Entreteniment i en Fisioteràpia interuniversitari tenen 60 places de nou accés cada curs. El Màster en Producció i Emprenedoria de Continguts Digitals té 30 places de nou accés cada curs .

Recursos humans:

- PAS: 5 en diferents unitats de gestió (consergeria, gerència, qualitat, secretaria i servei informàtic).
- PDI: 92 entre els diferents graus i el màster.

Web del centre és: <https://enti.cat/>

Facebook: <https://www.facebook.com/Enti.BCN>

Flickr: <https://www.flickr.com/photos/entibcn/>

Instagram: https://www.instagram.com/enti_bcn/

Twitter: [@ENTI_UB](https://twitter.com/ENTI_BCN)

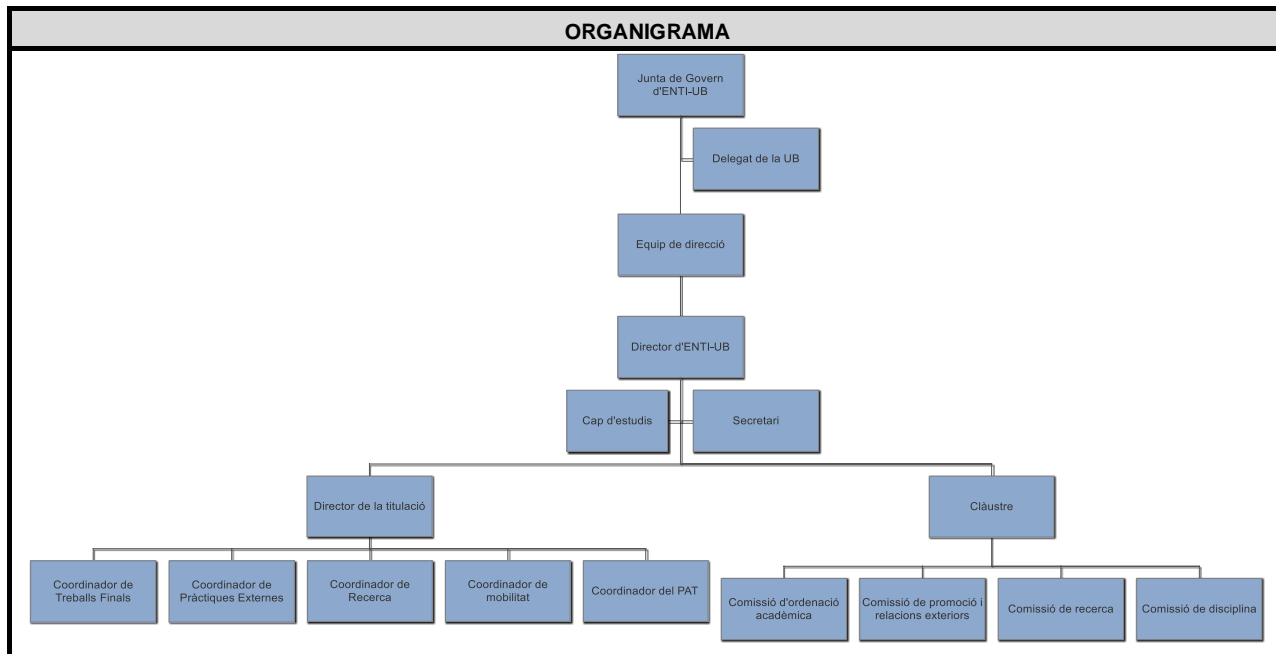
Youtube: <https://www.youtube.com/user/entibcn/featured>

Conveni d'adscripció d'ENTI a la UB i Normes d'organització i funcionament del centre de 5 de novembre de 2012.

3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS

3.1. Estructura organitzativa

L'estructura organitzativa del centre es descriu mitjançant l'organigrama següent:



3.2. Responsabilitats i funcions

Estatutàriament, el centre s'encarrega d'organitzar els ensenyaments i els processos acadèmics, administratius i de gestió que condueixen a obtenir els títols acadèmics oficials de grau, màster i altres títols adscrits al centre. Les seves funcions apareixen detallades en el conveni d'adscripció d'ENTI a la UB

L'Estatut de la Universitat de Barcelona defineix, per als centres, òrgans col·legiats i unipersonals de govern i representació i òrgans consultius. Altres normatives internes i externes defineixen altres òrgans i càrrecs. Així mateix, el centre, seguint les seves Normes d'Organització i Funcionament, ha creat comissions i grups de treball específics i el director/a, seguint les directrius dels processos del SAIQU, ha designat diferents responsables/coordinadors/es.

a) Òrgan col·legiat de govern i representació

- **Junta de Govern** (art. 16 de l'Estatut de la UB i art. 5 de les Normes d'Organització i Funcionament d'ENTI-UB): És l'òrgan col·legiat de govern del centre.
- **Claustre** (art. 6 de les Normes d'Organització i Funcionament d'ENTI-UB): És l'òrgan col·legiat de participació del professorat i la resta de la comunitat universitària en el govern de cada ensenyament impartit pel centre.

b) Òrgans unipersonals de govern i representació

- **Director/a** (art. 19 de l'Estatut de la UB i art.8 de les Normes d'Organització i Funcionament d'ENTI-UB): s'encarrega de representar el centre; dirigir i coordinar les seves funcions i activitats; dirigir la gestió acadèmica, administrativa i pressupostària, i mantenir-ne informada periòdicament la Junta de Govern (JdG) del centre, la qual convoca, presideix i executa i fa complir els seus acords;

proposar a la JdG el nomenament o cessament dels directors de grau entre el professorat permanent amb dedicació a temps complet adscrit i totes les altres funcions que li atribueixen els *Estatuts de la UB* i aquelles altres relatives al centre que ni aquests ni de les Normes d'Organització i Funcionament no atribueixen a la Junta de Govern.

- **Delegat/a de la UB** (art. 7 de les Normes d'Organització i Funcionament d'ENTI-UB): Nomenat per Rector/a garanteix l'adequació a la normativa vigent de la docència impartida pel centre, redacta un informe sobre la tasca docent, supervisa la recerca i transferència de coneixement que fa el centre i promou convenis de col·laboració amb la UB o amb la Fundació UB.
-
- **Secretari/ària** (art. 9 de les Normes d'Organització i Funcionament d'ENTI-UB): Nomenat per la Junta de Govern custodia les actes de la Junta de Govern, exercir la direcció funcional del personal d'administració i serveis del centre, elabora l'avantprojecte del pressupost anual, expedeix els certificats dels acords adoptats i de les certificacions necessàries en la gestió administrativa del centre.
- **Director/a d'ensenyament** (art. 10 de les Normes d'Organització i Funcionament d'ENTI-UB): Nomenats/des per la Junta de Govern, a proposta del director/a, s'encarreguen de coordinar tota l'activitat acadèmica del grau, de la programació acadèmica, de la coordinació dels recursos humans i materials necessaris per desplegar els ensenyaments, d'elaborar horaris i distribuir grups d'acord amb la programació docent, del seguiment de la qualitat i dels plans de millora d'aquests ensenyaments, així com de la formulació de les propostes corresponents.

El conjunt dels òrgans unipersonals de govern constitueixen l'**equip de direcció d'ENTI-UB**. L'equip de direcció, com a màxim responsable de la garantia de la qualitat, té les funcions següents:

- ✓ Verificar la planificació del SAIQU d'ENTI-UB, de manera que s'asseguri l'acompliment dels requisits generals del Manual del SAIQU, de la Política i els Objectius de la Qualitat i dels requisits contemplats en les guies de verificació i certificació corresponents.
- ✓ Rebre i, en el seu cas, coordinar la formulació dels objectius anuals i realitzar el seguiment de la seva execució.
- ✓ Realitzar el seguiment de l'eficàcia dels processos a través dels indicadors associats als mateixos.
- ✓ Controlar l'execució de les accions correctives i/o preventives, de les actuacions derivades de la revisió del sistema, de les accions de resposta als suggeriments, queixes i reclamacions i, en general, de qualsevol projecte o procés que no tingui assignat específicament un responsable per al seu seguiment.
- ✓ Estudiar la implantació de les propostes de millora del SAIQU suggerides per la resta de membres del centre i elevar-les a la Junta de Govern, si correspon.
- ✓ Decidir la periodicitat i la durada, dins del seu àmbit de competència, de les campanyes de recollida d'enquestes de mesura de la satisfacció dels grups d'interès.
- ✓ Proposar criteris per a la consideració de les propostes de millora que puguin derivar-se dels resultats de les enquestes de satisfacció.

c) Altres òrgans, càrrecs i responsables

c.1) El/La director/a, per tal de garantir la qualitat de la gestió acadèmica ordinària del centre, ha designat els/les responsables següents:

- **Cap d'estudis:** Exerceix aquesta funció un professor/a, nomenat pel director/a, que participa en l'organització acadèmica i vetlla per la coherència de la docència; coordina els recursos humans i materials necessaris; participa en el seguiment de la qualitat i dels plans de millora, i elaborar la documentació necessària per als processos de seguiment, modificació i acreditació dels programes; vetlla per la publicitat adequada de les fitxes de les assignatures i els programes dels ensenyaments; coordina i garanteix l'atenció adequada a l'estudiantat, en tots els aspectes acadèmics; coordina i col·labora amb els directors d'ensenyament i els diferents coordinadors, i col·labora en els processos de captació, admissió i acollida.

- **Coordinadors d'àrea (PAT, mobilitat, recerca, pràctiques externes i treball final de grau):** Les seves funcions són assistir a la comissió delegada i al director/a d'ensenyament en les tasques de gestió de l'àrea específica de la seva responsabilitat; establir criteris de funcionament, d'avaluació i resoldre conflictes que poden sorgir; registrar les accions de millora, seguint el sistema d'assegurament intern de la qualitat del centre; vetllar pel seguiment, la millora contínua i l'acreditació de l'ensenyament, i altres que li encomani el director/a.

c.2) El/La director/a, seguint les directrius dels processos del SAIQU, ha designat els/les responsables següents:

- **Director del SAIQU.** Les seves funcions són:
 - ✓ Garantir la implantació i manteniment del SAIQU d'ENTI-UB.
 - ✓ Assegurar-se que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris per al desenvolupament del SAIQU del centre.
 - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del SAIQU.
 - ✓ Informar l'equip de direcció sobre l'acompliment del SAIQU i de tots els assumptes relacionats amb el SAIQU.
 - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el director/a del centre.

c.3) Finalment, el centre ha constituït també diferents comissions per dur a terme la seva activitat, desenvolupant l'establert en les Normes d'Organització i Funcionament. Les comissions emanen del claustre, les presideix el director del grau o coordinador en qui delegi. A ENTI-UB hi ha:

- Comissió d'ordenació acadèmica. Les seves funcions són proposar criteris de coordinació de les activitats docents, iniciatives de programació relacionades amb matèries específiques, pràctiques externes, treball final de grau i la mobilitat i tutorització dels estudiants.
- Comissió de recerca: promoure iniciatives en l'àmbit de l'experimentació, la recerca i la transferència de coneixement.
- Comissió de promoció i relacions exteriors. Les seves funcions són avaluar les accions de promoció que es duen a terme i fer noves propostes. Avaluar el desenvolupament de l'àrea de mobilitat, realitzar el seguiment de les accions dutes a terme i promocionar nous projectes i convenis.
- Comissió de disciplina: aplicar el reglament de règim intern en els casos que se li presentin i proposar reformes en el mateix.

e) Subunitats del CENTRE

e.1) Secretaria

La secretaria és la unitat de gestió que circumscriu el seu àmbit d'actuació bàsicament a

aquells tràmits administratius que afecten els expedients dels estudiants del centre.

Ofereix informació administrativa i acadèmica a l'alumnat i al professorat, i dona suport als

òrgans de govern del centre en els temes de la seva competència.

- ✓ Organització i execució de la matrícula anual, mitjançant els instruments habilitats i d'acord amb les directrius funcionals de la direcció del centre i del Servei de Gestió Acadèmica.
- ✓ Custòdia i actualització d'expedients dels alumnes del centre i expedició de documentació.
- ✓ Gestió d'actes d'avaluació docent.
- ✓ Gestió de títols de grau.
- ✓ Punt d'atenció i informació d'alumnes, professorat i públic en general.
- ✓ Registre auxiliar de documents.
- ✓ Participació i suport a les comissions de centres i a l'equip de direcció de centre en aquelles funcions definides i que siguin de la seva competència.

e.2) Servei Informàtic

El servei informàtic del centre té com a principals funcions:

- ✓ desenvolupament, implantació i manteniment d'aplicacions de suport a la gestió del centre (enquestes, PAT, intranet,...)
- ✓ instal·lació, configuració i manteniment dels servidors del centre (maquinari i programari)
- ✓ manteniment de l'equipament informàtic, audiovisual i de videoconferència de les aules, sales de reunions, etc.
- ✓ suport a actes que utilitzen la infraestructura informàtica i audiovisual del centre
- ✓ suport a les actuacions de millora de la infraestructura informàtica i audiovisual del centre
- ✓ resolució d'incidències de les diferents unitats del centre, tant informàtiques com audiovisuals.

e.3) Consergeria

La consergeria dóna suport tant en aspectes relacionats amb l'organització de la docència com en el seguiment i control dels recursos materials i serveis del centre. Específicament el coordinador de serveis auxiliars s'encarrega de:

- ✓ Detectar i/o canalitzar incidències de funcionament i manteniment
- ✓ Garantir el bon funcionament i l'eficiència en la gestió d'incidències i requeriments en l'àmbit del manteniment d'instal·lacions i edificis del campus.
- ✓ Gestionar l'estat de conservació i manteniment de tots els espais, infraestructures i equipament del centre.
- ✓ Gestionar les incidències de seguretat del campus i les actuacions de manteniment preventiu i correctiu que duen a terme al campus les empreses externes de manteniment.

f) Unitats de suport

L'Agència de Polítiques i de Qualitat de la UB dóna suport al procés d'implantació i seguiment del SAIQU al centre, aportant la documentació genèrica del SAIQU, col·laborant en la seva revisió i en el seu seguiment. Així mateix, aporta la informació necessària (indicadors, informes, enquestes, etc.) per a la contínua anàlisi de resultats. Les seves funcions queden indicades en les corresponents fitxes del procés que configuren aquest model.

Les responsabilitats directes d'altres unitats/òrgans/figures de suport, considerades dins del SAIQU, s'indiquen també en les corresponents fitxes de procés.

4. ESTRUCTURA DEL SAIQU

Amb la implantació del SAIQU ENTI-UB pretén:

- ✓ Consolidar una cultura de la qualitat basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament.
- ✓ Disposar de mecanismes que li permetin mantenir i renovar la seva oferta formativa.
- ✓ Dotar-se de procediments que permetin comprovar que les accions que emprèn, incloent-hi les pràctiques externes curriculars i la mobilitat, tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.
- ✓ Disposar de mecanismes que assegurin que l'accés, la gestió i la formació del seu professorat i del personal de suport a la docència es realitza amb les garanties adequades per tal que compleixin les funcions que els són pròpies.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin dissenyar, gestionar i millorar els seus serveis i recursos materials per al desenvolupament adequat de l'aprenentatge dels estudiants.
- ✓ Dotar-se de procediments que li permetin garantir que es mesuren, s'analitzen i es fan servir els resultats per a la presa de decisions i la millora de la qualitat dels ensenyaments.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada relativa a les titulacions i als programes.

En l'elaboració del SAIQU ENTI-UB ha tingut en compte, almenys, els principis d'actuació següents:

- **Legalitat:** el centre ha dissenyat el seu SAIQU d'acord amb la legislació universitària vigent i tenint en compte els criteris per a la garantia de la qualitat establerts en l'Espai Europeu d'Educació Superior.
- **Publicitat, transparència i participació:** l'Escola fa difusió del seu SAIQU, a més dels informes i resultats que es generen, en facilitar-ne l'accés a tots els grups d'interès i en fa possible la participació.

4.1. Abast i exclusions

El Sistema d'Assegurament de la Qualitat d'ENTI-UB comprèn les activitats de tots els seus ensenyaments oficials, tant de grau com de màster.

4.2. Enfocament cap als grups d'interès

Els grups d'interès es defineixen com el conjunt de col·lectius, persones individuals o institucions directament relacionats amb el desenvolupament i resultats dels programes formatius. S'identifiquen cinc grans grups d'interès:

- Els estudiants.
- El professorat que imparteix docència en les titulacions (PDI).
- El personal d'administració i serveis (PAS).
- Els agents socials: ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.
- La societat en general.

A cadascun dels processos definits en el SAIQU s'identifiquen els grups d'interès.

4.3. Enfocament basat en processos

ENTI-UB ha documentat, ha implantat i manté un sistema de gestió de la qualitat en l'àmbit de la docència amb la finalitat d'assegurar la satisfacció dels seus agents d'interès i millorar contínuament els serveis que ofereix.

Amb aquesta finalitat, s'han fet les actuacions següents:

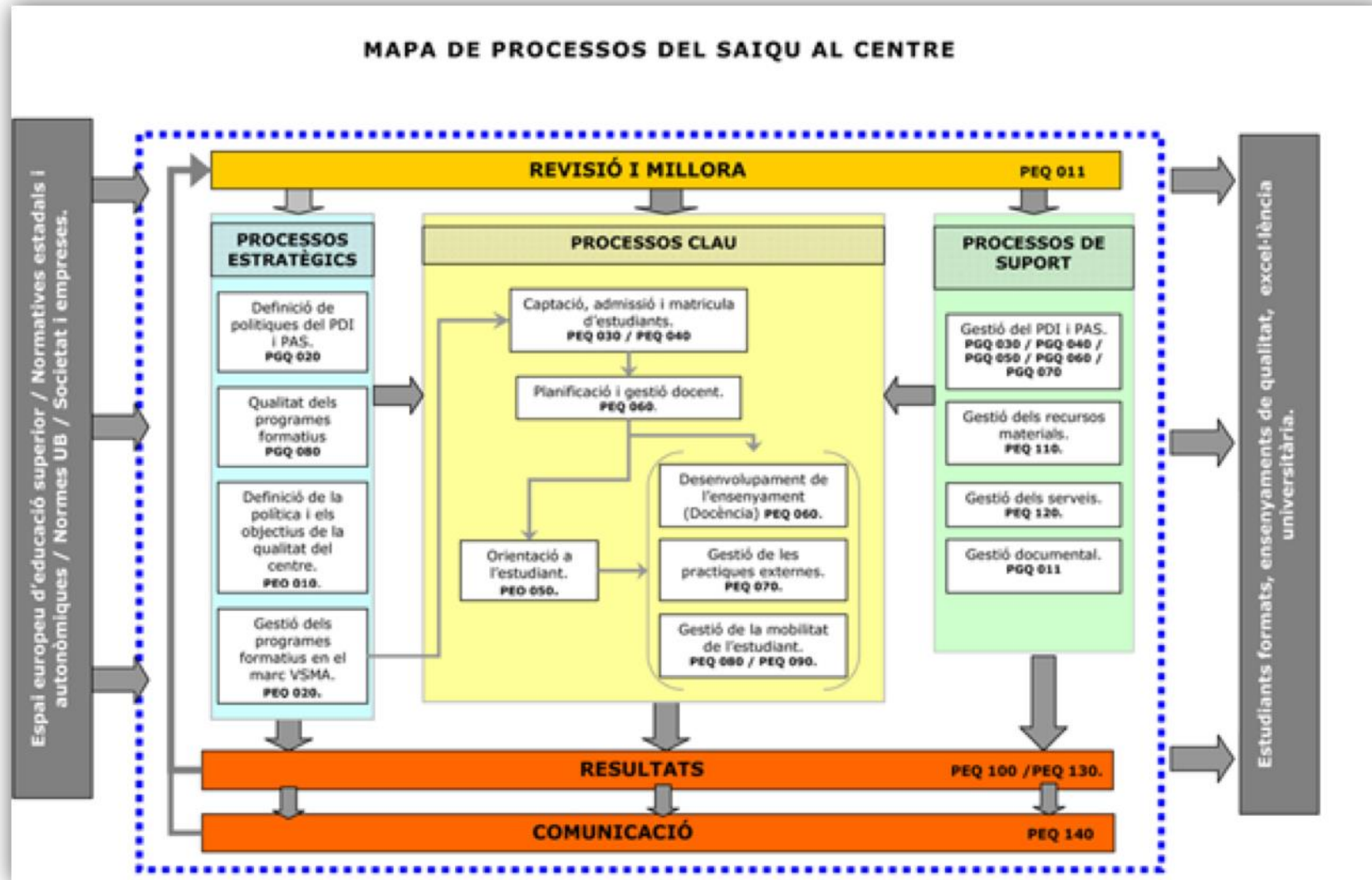
- Identificar els processos que resulten rellevants, en concret, aquells que afecten directament la qualitat: d'una banda, la prestació de serveis als diferents agents d'interès, i de l'altra, les activitats clau del servei.

- Determinar la seqüència i la interacció d'aquests processos.
- Determinar els criteris i els mètodes per assegurar la realització i el control eficaç dels processos.
- Assegurar la disponibilitat de recursos i la informació necessària per donar suport a la realització i el seguiment dels processos.
- Fer el seguiment, la mesura i l'anàlisi d'aquests processos.
- Dur a terme les accions necessàries per a assolir els resultats planificats i la millora contínua d'aquests processos.

4.3.1. Mapa de processos

El SAIQU es descriu en aquest Manual i s'aplica als processos representats en el Mapa de processos. El mapa de processos identifica els processos, en funció de la seva tipologia, així com les interaccions entre processos.

PROCESSOS ESTRATÈGICS	Analitzen les necessitats i els condicionants de tots els grups d'interès. Estableixen polítiques, normes i directius per al funcionament de la resta de processos.
PROCESSOS CLAU	Serveixen per aconseguir la missió de la Facultat. Són els processos operatius que impacten directament en tots els grups d'interès. Són els processos clau de la docència i estan lligats al flux de serveis i informació.
PROCESSOS DE SUPORT	Proveeixen l'organització de tots els recursos materials o immaterials necessaris per generar el valor afegit per als grups d'interès.



4.4. Estructura documental

4.4.1. Documentació del SAIQU

Els documents que formen el SAIQU són:

- 📄 La política de qualitat
- 📄 El manual de qualitat
- 📄 Les fitxes dels processos. Cada fitxa de procés conté la informació i descripció bàsica dels diferents aspectes i elements del procés i els annexos corresponents a documentació addicional que s'utilitza durant el desenvolupament (formularis, registres, models d'enquestes, etc...).
- 📄 Les instruccions de treball, que descriuen de forma detallada una activitat.
- 📄 Les fitxes d'indicadors.
- 📄 Altres documents que garanteixen una planificació eficaç i un desenvolupament i control dels processos, com ara, les normatives.

El procés PGQ ENTI-011 "Gestió documental" descriu, entre altres, les activitats per a elaborar, revisar, aprovar, controlar i distribuir els documents del SAIQU, ja siguin d'origen intern o extern.

Per tal d'assegurar l'accessibilitat de la documentació del SAIQU a tots els agents d'interès i garantir l'accés a la versió actualitzada, aquesta està disponible a la web de la d'ENTI-UB dins de l'apartat de Qualitat [\[link\]](#).

4.4.2. Control dels registres

Els registres són l'evidència objectiva de les activitats realitzades i dels resultats obtinguts.

El procés PGQ ENTI-011 "Gestió documental" descriu les activitats per al control, conservació i eliminació dels registres del SAIQU.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport físic, en cada fitxa del procés es detalla la seva ubicació exacta.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport electrònic, ENTI-UB posa a disposició de les diferents unitats/usuaris una unitat compartida que permet emmagatzemar i compartir documentació. L'accés a les diferents carpetes d'aquesta unitat està restringit de forma que només el personal autoritzat pot accedir-hi i els usuaris es comprometen a utilitzar aquesta unitat quan es gestionen dades d'interès general d'ENTI-UB.

Per reduir el risc de pèrdua d'informació, cada dia es fa una còpia de seguretat dels documents d'aquesta carpeta que han estat modificats. Addicionalment, una vegada al mes, es fa una còpia de seguretat de tota la informació que conté el servidor.

La UB (intranet AQUUB) i ENTI-UB posen a disposició del personal diferents aplicacions que permeten la realització de consultes, transaccions i explotació de dades relatives als diferents àmbits que es desenvolupen a la Universitat.

4.5. Compromís de la direcció

4.5.1. Compromís de la direcció de la UB

L'equip rectoral de la Universitat recolza fermament la implantació i desenvolupament dels SAIQU a ENTI-UB, en tant que suposen un reforç de la garantia de la qualitat i millora contínua que les seves titulacions, en faciliten el procés d'acreditació i col·loca a la Universitat en una situació favorable de cara a la competitivitat amb altres universitats del seu entorn.

4.5.2. Compromís de la direcció del centre

L'equip de direcció d'ENTI-UB, i en particular el seu director/a com a principal responsable, es compromet a impulsar l'aplicació i el desenvolupament de totes les activitats relatives al Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat del centre, vetllar pel compliment dels requisits establerts i liderar el centre amb l'objectiu prioritari de prestar serveis que satisfacin les necessitats dels agents d'interès.

Els compromisos del director/a en relació al SAIQU són:

- ✓ Potenciar la sensibilització de tot el PDI i PAS per aconseguir augmentar la satisfacció dels agents d'interès, promovent la millora contínua.
- ✓ Fer difusió de la política de qualitat i dels objectius de qualitat, potenciant que els treballadors participin directament en la seva definició i la consecució.
- ✓ Revisar el SAIQU periòdicament per avaluar-ne la coherència, les millores introduïdes des de l'última revisió, les incidències detectades i la resolució que s'hi ha donat.
- ✓ Garantir que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris del SAIQU.
- ✓ Designar un/a Responsable del SAIQU.

4.6. Planificació del SAIQU

4.6.1. Política de Qualitat

ENTI-UB vol esdevenir un centre educativa de referència, tant a nivell nacional com internacional, reconegut per la seva docència, pels seus projectes d'investigació i per la difusió dels resultats de recerca, en els àmbits de la salut i l'esport. Al mateix temps, pretén formar professionals altament qualificats i contribuir en l'avenç del coneixement i de la seva transferència a la societat. En el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior, l'escola universitària vol ser una organització oberta als intercanvis i a la mobilitat, flexible, i orientada a la innovació i al servei als usuaris.

La política de qualitat del SAIQU resumeix la missió, la visió, els objectius i compromisos generals d'ENTI-UB. L'equip de direcció defineix la política de qualitat i vetlla, de forma contínua, pel seu manteniment i adequació. La política de qualitat es difon a tota l'organització, garantint que és comunicada i entesa a tots els nivells de l'organització.

El procés PEQ ENTI-0011 "Revisió del sistema d'assegurament intern de la Qualitat" descriu la sistemàtica per establir i revisar la política de qualitat.

4.6.2. Objectius de qualitat

Els objectius de qualitat s'estableixen per proporcionar un punt de referència per dirigir l'organització, determinen els resultats desitjats i ajuden a l'organització a aplicar els seus recursos per aconseguir-los.

L'equip deganal assegura i està plenament implicat en la determinació, planificació, avaluació, revisió i difusió dels objectius de qualitat.

4.6.3. Definició, revisió i millora del SAIQU

S'ha definit el procés PEQ ENTI-0011 "Revisió del sistema d'assegurament intern de la Qualitat", que té per objectiu establir la sistemàtica per a la definició, seguiment i millora del SAIQU per part de l'equip de direcció. El procés assegura la contínua adequació i eficàcia del SAIQU i permet avaluar les oportunitats de millora i la necessitat de realitzar canvis en el sistema, inclosos la política de qualitat i els objectius de qualitat.

4.7. Comunicació

ENTI-UB disposa de diversos canals de comunicació (web, correu electrònic, facebook, twitter, telèfon, bústia de suggeriments, visites presencials), amb els objectius següents:

- Oferir informació
- Atendre i resoldre consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

Telèfon	93 323 36 64
Pàgina web	www.enti.cat
Correu electrònic	info@enti.cat
Correu postal	ENTI-UB campus centre C/ Diputació, 231 – 08007 Barcelona
Bústia de suggeriments	
Facebook	https://www.facebook.com/Enti.BCN
Twitter	@ENTI_UB
Youtube	https://www.youtube.com/user/entibcn/featured
Flickr:	https://www.flickr.com/photos/entibcn/
Instagram	https://www.instagram.com/enti_bcn/

La comunicació interna es duu a terme a través de:

- **Reunions de seguiment**
- **Comunicats via correu electrònic**
- **Taulell d'informació**

4.8. Gestió dels recursos

La Direcció d'ENTI-UB ha de determinar els recursos necessaris per a implantar, mantenir i millorar el SAIQU i per fer augmentar la satisfacció dels usuaris.

4.8.1. Recursos humans

L'equip de direcció s'assegura que totes les persones que integren ENTI-UB i que participen activament en tasques que afecten la qualitat del servei siguin competents sumant, a la base de l'educació que han rebut, la formació, les habilitats pràctiques i l'experiència professional.

Els col·lectius que integren el personal d'ENTI-UB són:

- **Personal docent i investigador (PDI).** El PDI s'acull al règim jurídic que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PDI laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel "Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados".
- **Personal d'administració i serveis (PAS).** El PAS s'acull al règim jurídic que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PAS laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel "Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados".

Per a tots els serveis i unitats d'ENTI-UB, s'han establert una sèrie de processos transversals, els quals abasten la captació i selecció del personal; la gestió dels recursos humans, la gestió de la formació del personal i la seva avaluació, promoció i reconeixement.

Aquests processos, que formen part del SAIQU, es controlen, revisen i mantenen des de la Gerència d'ENTI-UB.

4.8.2. Formació

A fi de capacitar el seu personal i incrementar les seves competències genèriques i bàsiques, així com per obtenir la implicació del personal cap a la millora de la qualitat, la ENTI-UB estableix un Pla de Formació, d'acord amb les necessitats, on s'estableix la manera en què el centre dota al seu personal de la formació necessària per desenvolupar les funcions relacionades amb la qualitat del servei. Totes aquestes accions queden descrites en diversos processos transversals, aplicables per a tots els serveis i unitats d'ENTI-UB i es controlen, revisen i mantenen des de l'equip de direcció del centre, tant pel PAS com pel PDI.

4.8.3. Ambient de treball

La Direcció és responsable de determinar i d'afavorir l'ambient de treball necessari per a prestar un servei que satisfaci els requisits i les necessitats d'estudiants i personal. Vetllarà, també, perquè l'espai físic de desenvolupament de l'activitat sigui adequat i estigui en correctes condicions de neteja.

Formen part de l'ambient de treball, els aspectes següents:

- ✓ La prevenció de riscos laborals
- ✓ La salut dels treballadors

Ambdós aspectes es gestionen des de la Gerència d'ENTI-UB en base a la normativa de prevenció de riscos laborals.

4.8.4 Infraestructures

La gerència d'ENTI-UB és la responsable dels recursos materials i serveis, i planifica i fa el seguiment de les actuacions acordades en aquesta matèria.

El responsable d'organització i recursos del centre vetlla pel manteniment de les seves infraestructures i gestiona les incidències que es produeixen.

Les incidències relacionades amb l'edifici i les instal·lacions es tramiten segons el descrit al procés PEQ-ENTI-110 "Gestió dels recursos materials i serveis".

La infraestructura informàtica i de comunicacions agrupa tots els elements i tècniques utilitzades en el tractament i la transmissió de la informació en el marc d'ENTI-UB. Les TIC inclouen els següents elements:

- a) Mitjans que el centre posa al servei dels usuaris i que poden ser utilitzats a través del maquinari propietat d'ENTI-UB o bé mitjançant accés remot: correu electrònic, plataforma intranet, o altres

serveis de xarxa. El Servei Informàtic és el responsable de mantenir actualitzada en tot moment la llista de serveis que conformen les TIC.

- b) Terminals informàtics i altres elements de hardware de titularitat del centre que permeten accedir a qualsevol dels serveis virtuals enumerats a l'apartat anterior o a Internet. S'inclouen tant els terminals informàtics d'ús públic (sales d'informàtica, biblioteca, etc.), com els terminals d'ús privatiu assignats al personal d'ENTI-UB (PDI i PAS) i a l'estudiantat, així com els mecanismes que permetin l'accés a la xarxa oferts per ENTI-UB, tant a través de xarxes amb fil com sense fil, encara que s'accedeixi a aquests mitjançant aparells que no siguin de titularitat del centre.

ENTI-UB aprova a la Junta de Govern el pressupost que preveu la renovació dels equips periòdicament. Durant el període de garantia d'aquests equipaments, el manteniment, tant correctiu, evolutiu com preventiu, es realitza mitjançant el servei informàtic del centre.

En relació al programari que s'empra per al normal desenvolupament de les funcions administratives, docents i investigadores, el servei informàtic contractat s'ocupa del manteniment, actualitzacions de versions i dret d'ús de llicència, així com el suport i manteniment de programari.

Les possibles incidències de l'àmbit informàtic es tramiten segons el descrit al procés PEQ-ENTI-110 "Gestió dels recursos materials i serveis".

Periòdicament s'avaluen les incidències succeïdes en l'àmbit de les infraestructures d'acord al procés PEQ ENTI-020 "Gestió dels programes formatius en el marc de la Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació (VSMA)".

4.8.5. Adquisició de béns i serveis

La Gerència posa en marxa el procés de selecció de l'empresa que donarà el bé / servei que determini necessari.

El centre realitza el seguiment de les incidències amb els proveïdors d'acord amb el procés PEQ-ENTI-110 "Gestió dels recursos materials i serveis", i s'avaluen els resultats en el procés PEQ ENTI-020 "Gestió dels programes formatius en el marc de la Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació (VSMA)".

4.9. Desenvolupament de l'ensenyament

ENTI-UB disposa de processos per al desenvolupament de les seves titulacions, incloent-hi les pràctiques externes, la mobilitat, el Treball de Fi de Grau, i l'orientació a l'estudiant, que tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.

El centre també disposa de mecanismes per a revisar i informar sobre les normatives i altres disposicions que afecten als estudiants: reglaments, ús de les instal·lacions, calendaris, horaris, etc..

4.10. Seguiment i millora contínua

ENTI-UB planifica i implanta activitats de seguiment i mesura per registrar la conformitat del servei prestat i assegurar l'eficàcia del SAIQU i la seva millora contínua.

ENTI-UB garanteix que es mesuren, analitzen i utilitzen els resultats del seguiment de les titulacions i del SAIQU per a la presa de decisions i la millora contínua de la qualitat de l'ensenyament.

Amb aquest objectiu s'estableix un sistema d'indicadors que constitueixen una eina i una font d'informació per al seguiment, revisió, millora continua i rendició de comptes de les titulacions del centre i el seu SAIQU.

El sistema d'indicadors està suportat per un seguit d'aplicacions informàtiques, que permet explotar les dades de forma agregada i detallada, detectant les variacions de tendències, obtenint uns resultats coherents i consistents. A través del procés PEQ ENTI-020 "Gestió dels programes formatius en el marc de la Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació (VSMA)" el centre dur a terme l'anàlisi i comparació pertinent.

ENTI-UB ha tingut sempre en consideració l'opinió de tots els agents d'interès i la millora contínua com a base del seu funcionament diari. Per aquesta raó, periòdicament, es fa el seguiment de la informació relativa a la percepció dels agents d'interès pel que fa al compliment dels seus requisits, mitjançant l'avaluació dels resultats de les enquestes de satisfacció que es duen a terme.

4.11. Informació pública i rendició de comptes

A cadascun dels processos definits en el SAIQU s'especifica com es fa pública la informació i com es realitza el rendiment de comptes.

La rendició de comptes interna a ENTI-UB es realitza presentant els informes i/o resultats de cada un dels processos que conformen el SAIQU, als òrgans de govern i representació següents:

1. Junta de Govern d'ENTI-UB
2. Comissions delegades
3. Claustre d'ensenyament
4. Equip de direcció

Al claustre hi ha representació de professors, estudiants i PAS, que reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, i discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar alternatives. A la Junta de Govern hi ha representació del PAS, PDI.

ENTI-UB publica els informes de seguiment de titulacions i els principals indicadors de seguiment a l'apartat de Qualitat de la seva pàgina web. Així, la informació està disponible per a tots els agents implicats, tant interns com externs a la Universitat, i per al públic en general.

Per a la rendició de comptes externa, el centre facilita l'accés a la informació a través de l'apartat Qualitat dins la web. En aquest espai es pot trobar: la Política de Qualitat, el Manual de Qualitat, els processos que integren el SAIQU, les memòries verificades de les titulacions, els informes de seguiment de les titulacions i del centre, els indicadors de seguiment dels ensenyaments que s'hi imparteixen, entre d'altres.

Annex 1. Correspondència entre les directius del programa AUDIT i la documentació del SAIQU

Directriu 1. Política i Objectius de Qualitat
Directriu 2. Disseny de l'oferta formativa
Directriu 3. Desenvolupament de l'ensenyament
Directriu 4. Personal acadèmic i de suport a la docència

Directriu 5. Serveis i recursos materials
Directriu 6. Resultats de la formació
Directriu 7. Informació pública

	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat	X						
Planificació de titulacions		X					
Modificació de titulacions		X					
Suspensió de titulacions		X					
Execució de la matrícula			X				
Planificació i organització de la matrícula			X				
Difusió de la informació als estudiants			X				
Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris			X				
Orientació a l'estudiant			X				
Orientació professional			X				
Gestió del treball fi de grau/màster			X				
Desenvolupament de l'ensenyament			X				
Gestió dels estudiants entrants			X				
Gestió dels estudiants sortints			X				
Gestió de les pràctiques externes curriculars			X				
Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions			X				
Manteniment plantilles i planificació docent				X			
Elaboració i manteniment de la plantilla de PAS				X			
Convocatòria oferta pública				X			
Procés selectiu				X			
Nomenament de funcionaris				X			
Contractació de personal laboral				X			
Gestió de convocatòries de plantilla PAS (oficial)				X			
Gestió de convocatòries PAS laboral temporal				X			
Gestió de convocatòries (oficials i temporals)				X			
Selecció de personal PAS				X			
Contractació PAS				X			
Formació del PDI				X			
Elaboració pla de formació PAS				X			
Formació externa del PAS				X			
Formació interna del PAS				X			

	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Execució del pla de formació PAS				X			
Avaluació de la formació del PAS				X			
Avaluació Alumnes (Enquestes)				X			
Avaluació per a trams (MD i CAMD)				X			
Avaluació per a trams (CAMG)				X			
Avaluació per a Renovacions				X			
Acreditacions (Lector, agregat, catedràtic contractat)				X			
Comissió d'Avaluació				X			
Pacte de Dedicació				X			
Gestió correu electrònic i carnet universitari				X			
Gestió i control dels períodes de prova PAS				X			
Fitxatge del PAS				X			
Incapacitat temporal, maternitat i paternitat				X			
Permisos i llicències amb repercussió a l'expedient administratiu				X			
Sol·licitud de llicències i/o permisos retribuïts del PAS				X			
Finalització de contractes del PAS				X			
Jubilacions PAS				X			
Gestió dels recursos materials i serveis (centre)					X		
Gestió dels recursos materials i serveis (URV)					X		
Incidències gestió integral d'edificis					X		
Incidències informàtiques					X		
Seguiment i millora de titulacions						X	
Acreditació de titulacions						X	
Publicació d'informació sobre titulacions							X
Control documental i registres	X	X	X	X	X	X	X
Definició, revisió i millora del SAIQU	X	X	X	X	X	X	X