

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

ENTI – centre adscrit a la Universitat de Barcelona

Relació de modificacions

NÚM. VERSIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
0	Versió original	21/12/2018
1	Revisió estilística, de format i sobre l'ús del llenguatge inclusiu	31/05/2021

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	10
4.1.	ABAST I EXCLUSIONS	10
4.2.	ENFOCAMENT CAP ALS GRUPS D'INTERÈS	10
4.3.	ENFOCAMENT BASAT EN PROCESSOS	11
4.4.	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	13
4.5.	COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ	13
4.6.	PLANIFICACIÓ DEL SAIQU	14
4.7.	COMUNICACIÓ	15
4.8.	GESTIÓ DELS RECURSOS	15
4.9.	DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT	17
4.10.	SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA	17
4.11.	INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES	17
ANNEX 1. CORRESPONDÈNCIA ENTRE LES DIRECTIUS DEL PROGRAMA AUDIT I LA DOCUMENTACIÓ DEL SAIQU		19

1. GENERALITAT S

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'ús i propietat exclusiva del centre.

1.2. Referents

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

- 📄 Estàndards i directrius per l'assegurament de qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior (àmbit europeu).
- 📄 Directrius per a l'elaboració d'ensenyaments universitaris de grau i màster establertes pel Govern de l'Estat.
- 📄 Documents i directrius del programa AUDIT.
- 📄 Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació de les titulacions universitàries.
- 📄 Guia per a l'elaboració i la verificació de les propostes de titulacions universitàries de grau i màster.
- 📄 Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster.
- 📄 Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i de màster.
- 📄 Guia per a l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i màster.
- 📄 Guia per a l'avaluació de les dimensions addicionals en l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i màster.
- 📄 Guia per a l'obtenció d'un 'label' per a graus i màsters, integrat en el procés d'acreditació d'AQU Catalunya.
- 📄 Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat (SGIQ).
- 📄 Estàndards i criteris per a l'acreditació institucional de centres universitaris.

2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT/CENTRE

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

El centre té dues seus, una 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 (interuniversitari UdG-UB) i al campus de Barcelona s'hi realitzen 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 Ciència i Tecnologia en Futbol.

ENTI-UB – Campus 1
C/ Baldiri i Reixach, 7 – 08034
Barcelona

Carrer de la Feixa Llarga s/n – Campus 2
08907 L' Hospitalet de Llobregat
(Barcelona)
Tel. 93 263 02 24

Cada curs, el Grau en Continguts Digitals Interactius i el Grau en Creació Artística per a Videojocs i Jocs Aplicats ofereixen 40 places de nou accés cadascun. El Grau en Producció de Música i So per a la Indústria de l'Entreteniment i el Grau en Fisioteràpia interuniversitari tenen 60 places de nou accés cada un. Finalment el Màster en Ciència i Tecnologia en Futbol té 30 places de nou accés cada curs .

Pel que fa a recursos humans, ENTI-UB compta amb:

- 5 membres de Personal d'Administració i Serveis (PAS) en diferents unitats de gestió (Consergeria, Direcció executiva, Qualitat, Secretaria i Servei Informàtic).
- 92 membres de Personal Docent i Investigador (PDI), repartits entre els diferents graus i màsters del centre.

Web d'ENTI-UB: <https://enti.cat/>

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

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

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

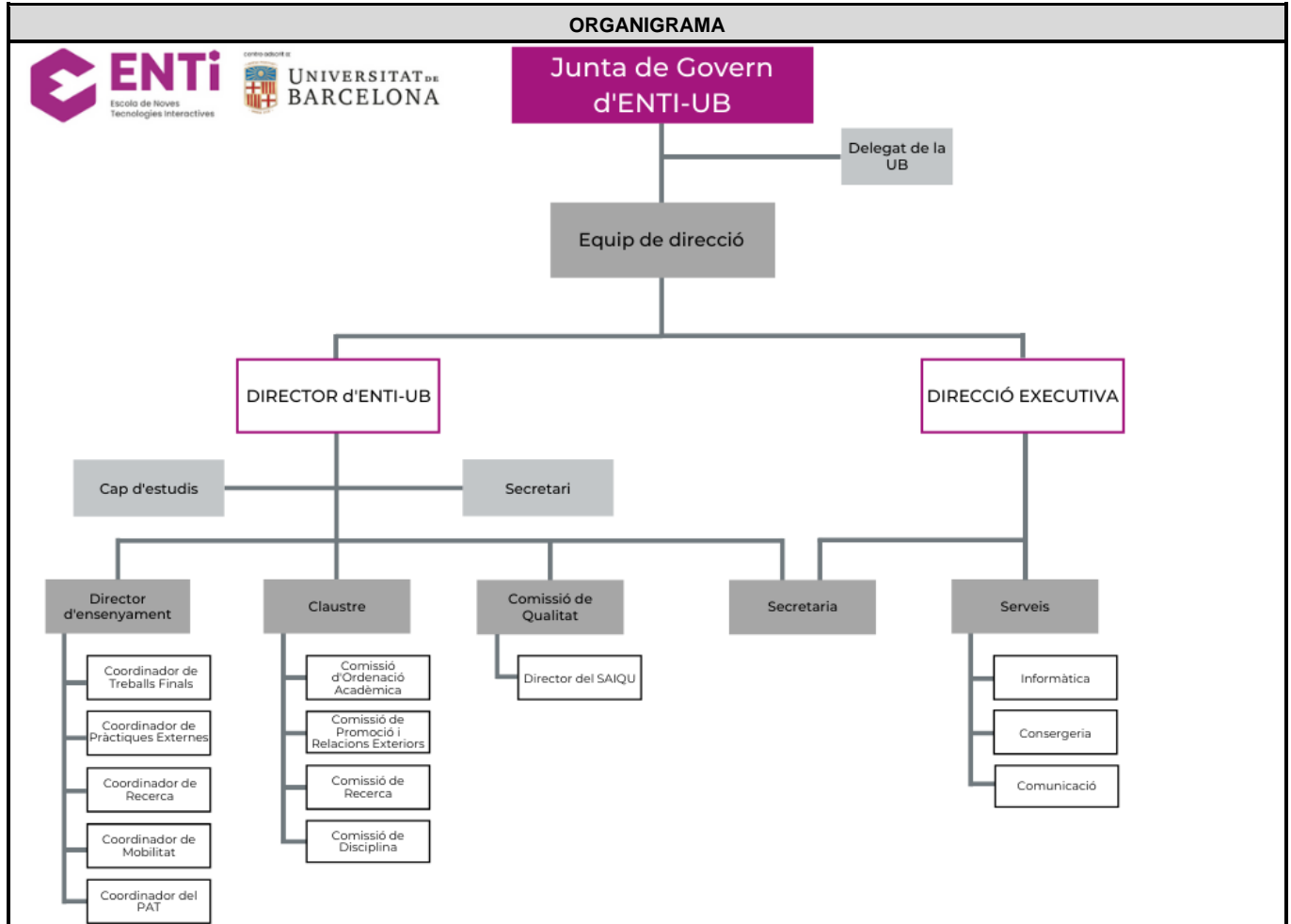
Youtube: <https://www.youtube.com/user/entibcn/featured>

ENTI és un centre adscrit a la UB des d'aprovació del conveni d'adscripció el 5 de novembre de 2012. El conveni vigent va ser aprovat el 1 de març del 2021. Les *Normes d'Organització i Funcionament* del centre daten del primer conveni, el 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 la resta d'òrgans i càrrecs. Així mateix, el centre, complint les seves *Normes d'Organització i Funcionament*, ha creat comissions i grups de treball específics, i el Director d'ENTI-UB, seguint les directrius dels processos del SAIQU, ha designat diferents persones responsables i coordinadores.

a) Òrgans col·legiats 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 de la resta de la comunitat universitària en el govern de cada ensenyament impartit pel centre.

b) Òrgans unipersonals de govern i representació

- **Director/a d'ENTI-UB** (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; encapçalar la gestió acadèmica, administrativa i pressupostària, i mantenir-ne informada periòdicament la Junta de Govern del centre, la qual convoca, presideix i executa, i fa complir els seus acords; proposar a la Junta de Govern el nomenament o cessament dels directors d'ensenyament 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 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 pel Rector o Rectora, 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 la institució 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 mateixa Junta de Govern, exerceix la direcció funcional del Personal d'Administració i Serveis del centre, elabora l'avançprojecte del pressupost anual, i 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 per la Junta de Govern, a proposta del Director o Directora del centre, 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 de Qualitat, 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.
- ✓ Dur a terme 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 SAIQU, 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 Director o la Directora, per tal de garantir la qualitat de la gestió acadèmica ordinària del centre, ha designat les persones responsables següents:

- **Cap d'estudis:** Exerceix aquesta funció un professor o professora 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 oportuna 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 pertinent a l'estudiantat, en tots els aspectes acadèmics; coordina i col·labora amb els Directors d'ensenyament i els Coordinadors d'àrea; 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 Director o la Directora, seguint les directrius dels processos del SAIQU, ha designat la persona responsable següent:

- **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 o la Directora del centre.

c.3) Finalment, el centre també ha constituït diferents comissions per dur a terme la seva activitat, desenvolupant el que estableixen les *Normes d'Organització i Funcionament*. Les comissions emanen del Claustre, les presideix el Director de l'ensenyament o el Coordinador en qui ho 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:** S'encarrega de 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 realitzen i fer noves propostes, així com avaluar el desenvolupament de l'àrea de mobilitat, fer el seguiment de les accions dutes a terme i promocionar nous projectes i convenis.
- **Comissió de Disciplina:** És la responsable d'aplicar el reglament de règim intern en els casos que se li presentin i proposar reformes en el mateix.

d) Subunitats del CENTRE

d.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. Les seves funcions són:

- ✓ Organitzar i executar 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.
- ✓ Custodiar i actualitzar els expedients dels estudiants del centre, així com dur a terme l'expedició de documentació.
- ✓ Gestionar les actes d'avaluació docent.
- ✓ Gestionar els títols de grau.
- ✓ Servir de punt d'atenció i informació per a l'alumnat, el professorat i el públic en general.
- ✓ Realitzar un registre auxiliar de documents.
- ✓ Participar i donar suport a les comissions de centres i a l'Equip de direcció del centre en aquelles funcions definides i que siguin de la seva competència.

d.2) Servei Informàtic

El Servei Informàtic del centre té com a principals funcions:

- ✓ Desenvolupar, implantat i fer el manteniment de les aplicacions de suport a la gestió del centre (enquestes, PAT, intranet, etc.).
- ✓ Instal·lar, configurar i fer el manteniment dels servidors del centre (maquinari i programari).
- ✓ Fer el manteniment de l'equipament informàtic, audiovisual i de videoconferència de les aules, sales de reunions, etc.
- ✓ Donar suport als actes que utilitzen la infraestructura informàtica i audiovisual del centre.
- ✓ Donar suport a les actuacions de millora de la infraestructura informàtica i audiovisual del centre.
- ✓ Resoldre les incidències de les diferents unitats del centre, en l'àmbit informàtic o audiovisual.

d.3) Consergeria

La consergeria dona suport tant en aspectes relacionats amb l'organització de la docència, com en el seguiment i control dels recursos materials i de serveis del centre. Específicament el coordinador o coordinadora 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 dels edificis del centre i les actuacions de manteniment preventiu i correctiu que empreses externes de manteniment duen a terme a les instal·lacions d'ENTI-UB.

e) Unitats de suport

L'Agència de Polítiques i de Qualitat de la UB (APQUB) dona suport al procés d'implantació i seguiment del SAIQU al centre, aportant la documentació genèrica del SAIQU, i col·laborant en la seva revisió i seguiment. Així mateix, aporta la informació necessària (indicadors, informes, enquestes, etc.) per a l'anàlisi contínua 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 els resultats dels programes formatius.

S'identifiquen cinc grans grups d'interès:

- L'alumnat.
- 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, implantat, i encara 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.

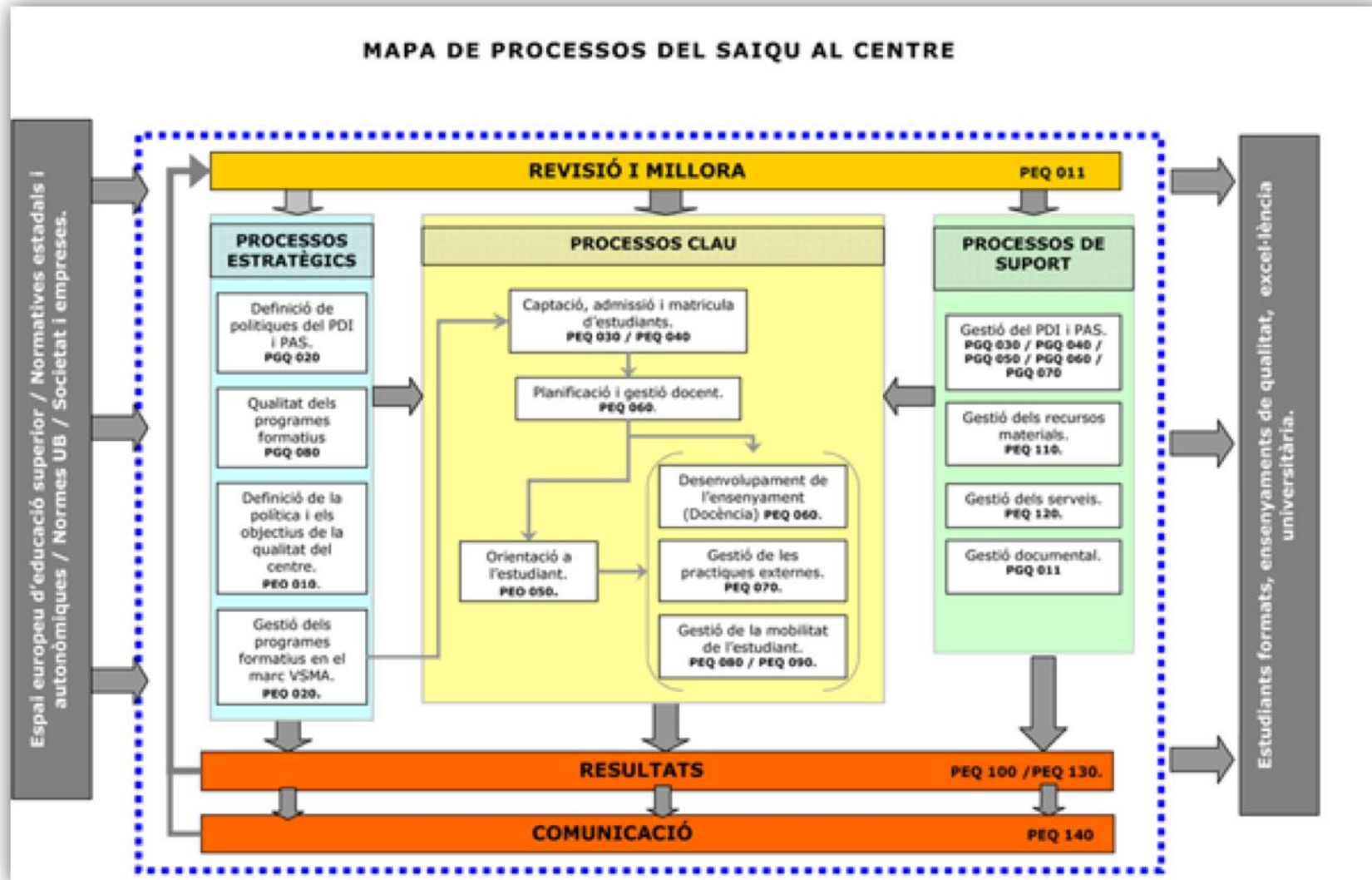
En vistes a aquest objectiu, s'han dut a terme les actuacions següents:

- ✓ Identificar els processos que resulten rellevants, i més 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.
- ✓ Portar 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, i estableixen polítiques, normes i directius per al funcionament de la resta de processos.
PROCESSOS CLAU	Són processos operatius que impacten directament en tots els grups d'interès i serveixen per aconseguir la missió del centre. Són clau en el desenvolupament 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 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 (PEQ i PGQ). Cada fitxa de procés conté la informació i descripció bàsica dels diferents aspectes i elements del procés, així com els annexos corresponents a documentació addicional que s'utilitza durant el seu desenvolupament.
- 📄 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 seva versió més actualitzada, aquesta està disponible al web de la ENTI-UB dins de l'apartat de Qualitat: <https://enti.cat/qualitat/>.

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 accions destinades 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.

A fi 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 les persones usuàries es comprometen a utilitzar aquesta unitat al gestionar 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 AQUB) i ENTI-UB posen a disposició del personal un seguit d'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 del SAIQU a ENTI-UB, en tant que suposa un reforç de la garantia de la qualitat i millora contínua de les seves titulacions, en faciliten el procés d'acreditació i col·loca la Universitat en una situació favorable de cara a la competitivitat amb altres institucions d'educació superior 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 o Directora 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 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, fomentant que els treballadors participin directament en la seva definició i 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 una persona responsable del SAIQU.

4.6. Planificació del SAIQU

4.6.1. Política de Qualitat

ENTI-UB vol esdevenir un centre educatiu de referència tant a nivell nacional com internacional, reconegut per la seva docència, els seus projectes d'investigació i la difusió dels resultats de la recerca en l'àmbit tecnològic i artístic, especialment en videojocs i la indústria de l'entreteniment. 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 flexible, oberta als intercanvis i a la mobilitat, i orientada a la innovació i al servei als usuaris.

La Política de Qualitat del SAIQU resumeix la missió, la visió, els objectius i els compromisos generals d'ENTI-UB. L'Equip de direcció defineix la Política de Qualitat i vetlla de forma contínua pel seu manteniment i adequació. A més, 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-011 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 al qual l'organització es dirigeix, determinen els resultats desitjats i ajuden el centre a aplicar els recursos necessaris per aconseguir-los.

L'Equip de direcció 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-011 Revisió del sistema d'assegurament intern de la Qualitat*, que té com a 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, incloent la Política de Qualitat i els objectius de qualitat.

4.7. Comunicació

ENTI-UB disposa de diversos canals de comunicació (web, correu electrònic, Instagram, Twitter, telèfon, bústia de suggeriments, visites presencials, etc.), amb les finalitats 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	Secretaria i Canal Ètic
Facebook	https://www.facebook.com/Enti.BCN
Twitter	@ENTI_UB
Youtube	https://www.youtube.com/user/entibcn/featured
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 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).** 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).** 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, i 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 Direcció executiva 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, ENTI-UB estableix, d'acord amb les necessitat, un Pla de Formació on s'estableix la manera en què el centre dota el 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 afavorir l'ambient de treball necessari per tal de prestar un servei que satisfaci els requisits i les necessitats d'estudiants i personal. Així mateix la Direcció vetlla 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 Direcció executiva d'ENTI-UB en base a la normativa de prevenció de riscos laborals.

4.8.4 Infraestructures

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

La persona responsable de l'organització i els 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:

- Mitjans que el centre posa al servei de la comunitat usuària 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.
- 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 privat 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 per Junta de Govern el pressupost que preveu la renovació dels equips periòdicament. Durant el període de garantia d'aquests equipaments, el manteniment correctiu, evolutiu i 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 aportarà el bé o servei que es 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*, els resultats del qual s'avaluen 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. El centre 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 contínua 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 i 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 duu 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 a les diferents enquestes de satisfacció.

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 de representació següents:

- Junta de Govern d'ENTI-UB
- Comissions delegades
- Claustre d'ensenyament
- Equip de direcció

Al Claustre hi ha representació del professorat, l'alumnat i el PAS, que reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, així com discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar alternatives. A la Junta de Govern també hi ha representació del PAS i el PDI.

ENTI-UB publica els informes de seguiment de les titulacions i els principals indicadors de qualitat a l'apartat de Qualitat de la seva pàgina web. D'aquesta manera la informació és pública i 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 de Qualitat del web. En aquest espai s'hi pot trobar, entre d'altres:

- 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

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			

	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Formació interna del PAS				X			
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