

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

801.2.1_Garantia de qualitat dels programes formatius

Marc VSMA

801.2.1.2 Seguiment

Responsable del procés	Responsable d'aprovació	Data d'aprovació	Acord núm.
Director/a del Centre Universitari	Comissió Permanent	XX/XX/2025	CP/2025/XX

Índex

1.	FINALITAT	3
2.	ABAST	3
3.	DEFINICIONS	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1.	Informe de Seguiment del Centre (ISC)	3
4.2.	Tipologia d'informes de seguiment	4
4.3.	Queixes i suggeriments	4
4.4.	Revisió del procés	4
4.5.	Publicació de la informació.....	4
5.	INDICADORS	4
6.	EVIDÈNCIES.....	5
7.	RESPONSABILITATS	6
8.	GRUPS D'INTERÈS.....	6
9.	NORMATIVES/REFERÈNCIES	7
10.	FITXA RESUM	8
11.	FLUXOGRAMA	9
12.	ANNEXOS	10
12.1.	Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions.....	10

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'EUNCET Business School duu a terme, d'acord amb el Marc per a la Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació dels ensenyaments oficials (Marc VSMA) d'AQU Catalunya, el seguiment dels estudis que imparteix, en coherència amb la política i els objectius de qualitat del centre i amb el SGIQ marc de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).

2. ABAST

Aquest document és aplicable a totes les titulacions oficials de grau i màster impartides per l'EUNCET Business School i que formen part de la seva oferta acadèmica aprovada per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).

3. DEFINICIONS

Els principals termes utilitzats es troben recollits al Glossari institucional de l'EUNCET Business School i al Marc VSMA d'AQU Catalunya. En cas de discrepància, prevalen les definicions establertes per AQU Catalunya i per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) en el seu [glossari](#) institucional.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1. Informe de Seguiment del Centre (ISC)

L'elaboració d'aquest document està coordinada pel/la Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, amb la col·laboració dels/de les Directors/es, coordinadors/es de titulació i responsables de cada àrea.

Format i contingut

L'ISC segueix l'estructura definida per AQU Catalunya i recull:

- Dimensions transversals (de centre) i específiques (per titulació).
- L'anàlisi d'indicadors quantitatius i qualitatius.
- Les accions de millora implementades i planificades.
- Els resultats dels darrers cinc cursos tancats.

Quan una titulació ha passat recentment un procés d'acreditació, el seu seguiment s'integra a l'autoinforme d'acreditació corresponent.

Recollida i anàlisi d'informació

Les dades que alimenten l'ISC provenen de:

- Els indicadors institucionals recollits pel sistema de qualitat de l'EUNCET i la UPC.
- Les enquestes de satisfacció d'estudiantat, PDI, PTGAS i ocupadors.
- Els resultats acadèmics i d'inserció laboral.

La recopilació i anàlisi de les dades segueix els processos:

- **PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats.**
- **PM_801.3.7 Gestió de QRSF.**

Les dades són contrastades amb els/les Directors/es de titulació i revisades per la Comissió de Qualitat.

Anàlisi i reflexió

Amb la informació recollida, el Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos elabora l'anàlisi global de resultats, identificant:

- Fortaleses, debilitats, riscos i oportunitats.
- Accions de millora en curs o pendents.
- Indicadors clau per al seguiment dels objectius estratègics.

Actualització del Pla de Millora

Les conclusions derivades de l'anàlisi es traslladen al Pla de Millora del Centre. Aquest pla inclou les accions de millora obligatòries derivades dels processos de verificació o acreditació, registrades mitjançant l'aplicació de **gestió SAT (Seguiment i Acreditació de Titulacions)** de la UPC.

Aprovació de l'ISC

La primera versió de l'ISC, és presentada:

1. A la Comissió de Qualitat per a la seva revisió i debat.
2. A la Comissió Permanent per a la seva aprovació definitiva.

Les aportacions recollides es documenten com a evidències del procés (**EV07_PE_801.2.1.2**).

4.2. Tipologia d'informes de seguiment

Informe de seguiment amb requeriments

Quan una titulació ha rebut una verificació o acreditació condicionada, l'EUNCET ha de remetre l'ISC a AQU Catalunya per a la seva avaluació. En aquest cas:

- El Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos coordina la seva elaboració i enviament al Servei de Gestió Acadèmica (SGA) de la UPC.
- El GPAQ revisa tècnicament el document abans del seu traspàs a AQU Catalunya.
- Si AQU emet un informe previ amb observacions, l'EUNCET pot presentar al·legacions dins el termini establert, elaborades pel/la Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.

El procés segueix el circuit definit al **PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials** de la UPC fins a la recepció de l'informe final favorable.

Informe de seguiment sense requeriments

Quan les titulacions no tenen requeriments pendents, el seguiment s'elabora i aprova internament segons el mateix circuit, però sense necessitat de tramesa a AQU Catalunya.

4.3. Queixes i suggeriments

Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF) relacionades amb el seguiment s'incorporen a l'anàlisi anual, d'acord amb el procés **PM_801.3.7 Gestió de QRSF i el procediment PM_801.3.7_1**. Els resultats d'aquestes anàlisis alimenten el Pla de Millora.

4.4. Revisió del procés

El/la Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos revisa anualment el funcionament del procés. Les conclusions es documenten a la Fitxa d'avaluació i millora del procés (**EV07_PE_801.2.1.2**), i les propostes de millora es traslladen al Pla de Millora del SGIQ segons **PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ**.

4.5. Publicació de la informació

La informació relativa als informes de seguiment, plans de millora i indicadors de resultats es publica al web institucional, seguint el procediment **PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes**.

5. INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

<i>Codi indicador</i>	<i>Nom</i>	<i>Descripció</i>
---------------------------	------------	-------------------

IN01_801.2.1.2	Nombre de titulacions que requereixen l'ISC de manera obligatòria.	L'indicador permet conèixer el percentatge de titulacions que han obtingut un informe de l'Agència de Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya) amb requisits pendents d'esmena, un cop sotmeses a un procés de verificació o acreditació, i sobre les quals cal presentar davant l'Agència un ISC a l'efecte de retirar els requisits imposats. En darrera instància, aquest indicador permet conèixer l'eficàcia dels processos del Marc VSMA.
IN02_801.2.1.2	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF).	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (que fa referència al procés 801.2.1.2).

6. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que genera l'execució d'aquest procés és la següent:

<i>Identificació</i>	<i>Descripció</i>	<i>Responsable custòdia</i>	<i>Localització</i>	<i>Temps conservació</i>
EV01_801.2.1.2	Pla de millora.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.	SharePoint / Web institucional	Permanent
EV02_801.2.1.2	Informe de seguiment de centre.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.	SharePoint / Web institucional / Portal de Transparència	Permanent
EV03_801.2.1.2	Informe d'avaluació del GPAQ.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.	SharePoint	Permanent
EV04_801.2.1.2	Acord dels òrgans de govern relatius al procés.	Secretari/ària Acadèmic/a	SharePoint / Web VSMA	Permanent
EV05_801.2.1.2	Informe previ d'avaluació AQU de l'ISC (si escau).	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.	SharePoint	Permanent
EV06_801.2.1.2	Al·legacions del centre a l'informe previ d'avaluació (si escau).	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.	SharePoint / Web VSMA	Permanent
EV07_801.2.1.2	Informe definitiu d'AQU de l'ISC.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.	SharePoint / Web VSMA	Permanent

EV08_801.2.1.2	Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.	SharePoint	Permanent
-----------------------	--	--	------------	-----------

Les evidències s'arxiven d'acord amb el que estableixen els processos **801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ i control de la documentació i PM_801.8.1/1 Sistema de gestió de la documentació.**

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Director/a del Centre Universitari.

És responsable de garantir la realització i aprovació del seguiment anual de les titulacions. Supervisa la seva elaboració, validació i publicació, i assegura que els resultats s'integrin en la planificació estratègica del centre.

Responsable gestor/a del procés: Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos. Coordina la recollida i anàlisi de dades, l'elaboració de l'ISC i l'actualització del Pla de Millora. Dona suport a la Direcció i a la Comissió de Qualitat durant el procés de revisió i aprovació.

Responsable de l'aprovació del procés: Comissió Permanent.

Aquest òrgan aprova formalment l'ISC, i vetlla perquè els resultats del seguiment siguin coherents amb els objectius institucionals i amb el Marc VSMA d'AQU Catalunya.

Altres agents implicats:

- Directors/es i Coordinadors/es de titulació: aporten informació acadèmica i dades de resultats, participen en l'anàlisi i validen les accions de millora proposades.
- Comissió de Qualitat: revisa i valida la proposta d'ISC abans de la seva aprovació final.
- Comissió Permanent: aprova l'ISC i supervisa la seva execució.
- Unitats de suport tècnic i gestió acadèmica: recullen i contrasten dades, actualitzen indicadors i col·laboren en la publicació de resultats.
- Departament de Màrqueting: garanteix la difusió pública de l'ISC i dels informes de seguiment segons el procediment **PC_801.7.1.**

8. GRUPS D'INTERÈS

Interns:

- Personal docent i investigador (PDI).
- Personal tècnic, de gestió, administració i serveis (PTGAS).
- Estudiantat.
- Titulats i titulades.

Aquests col·lectius participen en la revisió i millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i comissions del centre (Comissió de Qualitat).

Poden enviar queixes, suggeriments i propostes de millora a través dels canals **Bústia OPINA i Bústia DEMANA.**

Externs:

- Ocupadors/es i empreses col·laboradores.
- Institucions públiques i privades.
- Organitzacions professionals i socials.
- Societat en general.

Aquests col·lectius participen a través de la **Bústia OPINA**, el **correu institucional** o enquestes de satisfacció. Els mecanismes de participació estan definits al procés **PM_801.3.7 Gestió de QRSF** i detallats al **PM_801.3.7_1 Procediment QRSF**.

9. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern

- [Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#) (Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat a l'Espai Europeu d'Educació Superior – ESG, Model VSMA, Guia per a l'Acreditació Institucional, Programa AUDIT, etc.)
- [Reial decret 822/2021](#), de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- [Reial decret 640/2021](#), sobre el reconeixement de títols i acreditacions de qualitat.

Marc intern

- **Reglament i normatives de l'EUNCET Business School.**
- **Política i Objectius de Qualitat.**
- **Pla Estratègic de l'EUNCET.**
- **Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ).**
- **Memòries verificades, informes de seguiment i informes d'AQU Catalunya.**

Processos relacionats amb l'SGIQ de l'EUNCET

- **PE_801.2.1.1 Verificació de titulacions oficials.**
- **PE_801.2.1.3 Modificació de titulacions oficials.**
- **PE_801.2.1.4 Acreditació de titulacions oficials.**
- **PM_801.3.7 Gestió de QRSF.**
- **PM_801.3.7_1 Procediment QRSF.**
- **PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats.**
- **PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.**
- **PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ.**
- **PM_801.8.1_1 Sistema de gestió de la documentació.**

Processos transversals de la UPC

- [PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC.](#)
- [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès.](#)
- [PT.12 Recollida i tractament de la informació.](#)

10. FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Director/a del Centre Universitari
RESPONSABLE GESTOR/A		Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos
RESPONSABLE DE L'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Interns: Personal docent i investigador (PDI), Personal tècnic, de gestió, administració i serveis (PTGAS), Estudiantat i Titulats i titulades. Aquests col·lectius participen en el seguiment mitjançant: • Les comissions de titulació i la Comissió de Qualitat. • La participació en enquestes de satisfacció i inserció laboral. • L'enviament de queixes, suggeriments o propostes a través dels canals Bústia OPINA i Bústia DEMANA. Externs: Ocupadors/es, empreses col·laboradores, institucions i organitzacions socials. • Participen mitjançant convenis, projectes de col·laboració, enquestes o canals de comunicació institucionals. Els mecanismes estan regulats al procés PM_801.3.7 Gestió de QRSF i al procediment PM_801.3.7_1.
	RENDICIÓ DE COMPTES	El/la Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos assegura la difusió dels resultats del seguiment mitjançant: • La publicació de l'Informe de Seguiment del Centre (ISC) al web institucional. • La comunicació dels informes d'AQU Catalunya i les accions de millora derivades. • La presentació dels resultats en els òrgans de govern i comissions pertinents. El procés de publicació i transparència es regeix pel PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos coordina la recollida i anàlisi de dades, amb suport dels Coordinadors/es de titulació i del Tècnic/a de Qualitat, seguint els processos: PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats i PM_801.3.7 Gestió de QRSF. Les fonts d'informació inclouen: • Indicadors acadèmics i de rendiment (graduació, abandonament, inserció laboral). • Resultats d'enquestes de satisfacció de PDI, PTGAS, estudiantat i ocupadors. • Observacions d'AQU Catalunya i informes interns del centre. Les conclusions s'incorporen al Pla de Millora del Centre i al ISC.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, revisa anualment el procés i actualitza la seva eficiència. Les conclusions es documenten a la Fitxa d'avaluació i millora del procés (EV07_PE_801.2.1.2) i les accions resultants s'incorporen al Pla de Millora del SGIQ, d'acord amb el procediment PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ. Les millores aprovades es validen per la Comissió Permanent i es fan públiques al web institucional.

11. FLUXOGRAMA

12. ANNEXOS

12.1. Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

<i>Fitxa de control de revisions i modificacions</i>				
<i>Versió</i>	<i>Descripció</i>	<i>Òrgan responsable de l'aprovació</i>	<i>Acord núm.</i>	<i>Data d'aprovació</i>
00	Elaboració inicial del document.	Comissió Permanent		25/07/2014
01	Revisió i adaptació de la primera versió a l'idioma espanyol incloent canvis identificats en l'actualització.	Comissió Permanent		19/05/2020
02	Revisió del procés seguiment i millora dels estudis universitaris	Comissió Permanent		16/02/2022
03			CP/2025/XX	

