

Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ)

1.- Introducció

El Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIC) d'Endor Universitat Digital constitueix el marc organitzatiu i procedimental que assegura la qualitat dels ensenyaments, els serveis i els processos institucionals, i és part inseparable de l'estratègia de la Universitat. Aquest sistema s'adapta a la normativa andorrana i segueix les directrius de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES) i s'ha desenvolupat conforme als *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (ESG), garantint la millora contínua, la transparència i la rendició de comptes davant la societat.

2.- Principis rectors

El SGIC d'Endor Universitat Digital es fonamenta en els següents principis:

- Compromís institucional amb la Qualitat en totes les activitats acadèmiques i de gestió, garantint el compliment dels requisits legals.
- Orientació a l'estudiant, assegurant una formació centrada en l'aprenentatge i el desenvolupament integral.
- Transparència i rendició de comptes davant les parts interessades amb accés clar a la informació sobre els ensenyaments i els indicadors.
- Millora contínua, mitjançant l'avaluació sistemàtica dels plans d'estudis, els resultats i els processos.
- Participació activa de les parts interessades internes¹ (estudiants, personal acadèmic i personal de gestió) i externes² (empreses, experts, societat en general).
- Promoció de la internacionalització: Integració de les millors pràctiques i estàndards internacionals.

3.- Objectius del SGIQ

Els objectius principals són:

- Garantir la qualitat dels programes formatius i la seva adequació al Marc Europeu de Qualificacions.
- Promoure la innovació docent i l'excel·lència acadèmica.
- Garantir una avaluació a l'alumnat basada en criteris, normatives i procediments objectius, clars i públics, coherents amb les competències i les metodologies docents.
- Assegurar la disponibilitat de recursos materials, infraestructures i serveis adequats.
- Facilitar la participació activa d'estudiants, professorat, personal de gestió i agents externs en la millora de la qualitat.
- Implantar una cultura de mesurament i millora contínua que permeti la cerca de

¹ Quan escaigui, es tindrà en compte als/les graduats/des com a part interessada interna.

² La seva participació és clau per revisar la pertinència i actualització dels programes, ja que són els responsables de l'oferta laboral i de la selecció de graduats. Per tant, la seva visió de l'entorn laboral i social per a plantejar objectius de qualitat per als programes formatius és imprescindible.

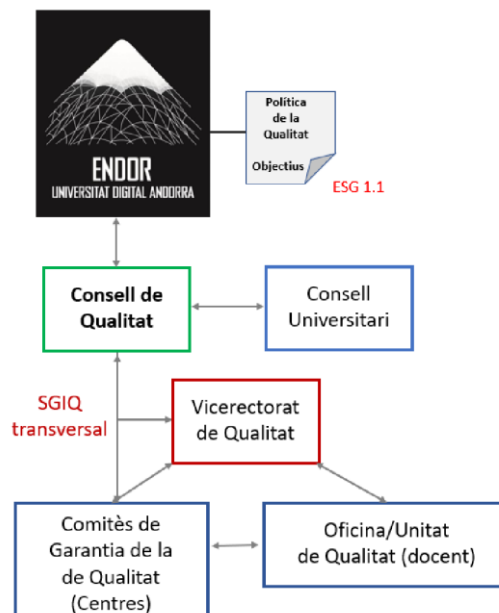
l'excel·lència en la prestació del servei de la Universitat a través de l'avaluació i anàlisi dels resultats de satisfacció, dels programes i del servei prestat per la Universitat.

- Promoure l'avaluació i la millora de l'acompliment del personal docent i del personal de gestió.

4.- Estructura organitzativa del SGIQ

La responsabilitat de la implementació i el manteniment adequat dels processos transversals que conformen el SGIQ d'Endor són, en última instància, del rector o rectora d'Endor Universitat Digital i del seu Consell Universitari.

Per fer realitat aquest SGIQ, compta amb un òrgan col·legiat, la participació del qual i responsabilitats queden clarament especificades a continuació.



El màxim òrgan col·legiat per als assumptes relatius al SGIQ de la universitat és el Consell de Qualitat. Aquest Consell serà creat pel Consell Universitari, a proposta de la Junta Acadèmica, i tindrà les competències de promoció i garantia de la qualitat, i de la millora contínua necessàries per crear una Cultura de Qualitat a la universitat. Inicialment, el Consell de Qualitat es dissenyarà per a tots els àmbits de la universitat (docència, investigació i gestió); si bé, en la mesura que evolucioni la universitat, se n'estudiarà el desglossament (amb creació de Comitès de Garantia de la Qualitat a cada centre) si es considera adient i viable segons la grandària que pugui adquirir l'IES.

El Vicerectorat de Qualitat serà l'òrgan unipersonal d'Endor Universitat Digital Andorra encarregat d'establir la Cultura de Qualitat, i de coordinar les actuacions necessàries perquè el SGIQ funcioni de manera eficaç. És responsable que totes les qüestions relatives als processos (interns i externs) d'informació i avaluació de les tasques docent, investigadora i de gestió es

corresponguin amb allò establert al Pla Estratègic, la Política de Qualitat i les pròpies normes i procediments d'assegurament del SGIQ.

Per a aquesta tasca, comptarà amb el suport tècnic i administratiu d'una unitat especialitzada encarregada dels temes de qualitat, ja sigui finalment anomenada Oficina de Qualitat (Àrea de Qualitat o terme equivalent).

El Consell de Qualitat estarà presidit pel rector, actuant com a secretari del mateix (fedatari) i el secretari general. Comptarà amb un nombre de vocals que seran, com a mínim:

- Titular del Vicerectorat responsable de la qualitat
- Titular del Vicerectorat responsable de docència/estudis
- Titular del Vicerectorat responsable de recerca i innovació
- Titular de la Gerència o persona delegada
- Representant* del Personal Docent i Investigador (PDI)
- Representant* del Personal d'Administració i Tècnic (PAT)
- Tres representants* dels alumnes (un de bàtxelor, un de màster i un de doctorat)
- Representant* dels centres de la universitat (a proposta dels centres)
- 1 representant extern (empresa o expert)

Els vocals del Consell de Qualitat són elegits pel Consell Universitari a partir de la proposta realitzada pel Rectorat. Aquesta composició podrà variar atenent les necessitats de la universitat, quan així ho estimi oportú el Consell Universitari. En tot cas, els nomenaments de representants* es faran per períodes de temps determinats i no prorrogables, i sempre que mantinguin l'enllaç actiu amb la universitat.

Segons els temes que s'abordin, podran assistir a les reunions del Consell de Qualitat, amb veu i sense vot, el personal tècnic de l'Oficina/Unitat de Qualitat, així com qualsevol altra persona que el Rector estimi convenient, com a representants de col·legis professionals, agents internacionals de reconegut prestigi, grups empresarials, etc.

5.- Estructura del SGIQ segons els ESG

El SGIC associat a les titulacions s'articularà entorn dels estàndards ESG, que es desenvolupen en els següents àmbits:

- Política i Estratègia de Qualitat (criteri 1.1 dels ESG).
- Disseny, Aprovació i Revisió de programes (Criteri 1.2 dels ESG).
- Avaluació de l'acompliment del professorat (Criteris 1.4 i 1.6 dels ESG).
- Revisió i Millora de la qualitat de l'ensenyament (Criteris 1.2, 1.3, 1.6 i 1.9 dels ESG).
- Publicació de la informació pública (Criteris 1.3, 1.6, 1.7 i 1.8 dels ESG)

5.1. Definició de la Política i Objectius de Qualitat (criteri 1.1 dels ESG)

a. Objectiu

La finalitat és establir la sistemàtica a seguir per a definir, aprovar, revisar i millorar la política d'assegurament de qualitat de la universitat, els objectius i el propi sistema intern de garantia de qualitat i les responsabilitats sobre aquest tema.

b. Abast

Aquest procediment abasta a tots els serveis i activitats que es desenvolupen dins de la universitat.

c. Propietari

Vicerectorat de Qualitat

d. Responsabilitats

- Vicerectorat de Qualitat
- Consell de Qualitat
- Direcció de Centres

e. Desenvolupament

La qualitat en l'àmbit de la formació i dels processos que permetin la millora contínua del procés d'ensenyament-aprenentatge són un compromís ineludible de la universitat que quedarà reflectida en la seva política i objectius de qualitat.

La Direcció de la Universitat és qui establirà i aprovarà la política de la qualitat, la mateixa reflectirà la relació entre l'ensenyament i l'aprenentatge. Aquesta serà comunicada, entesa i aplicada en tota la institució i es trobarà disponible per als agents d'interès (personal docent i investigador i de gestió, estudiants i resta d'interessats) tant en la pàgina web com en qualsevol altre mitjà que es consideri adequat.

Els objectius de qualitat derivaran de la política de qualitat i seguiran el mateix procés de definició, aprovació, seguiment i difusió que la política.

Una vegada a l'any, en el primer semestre del curs acadèmic, el Vicerectorat de Qualitat promourà la revisió de la política de qualitat, els objectius i el sistema intern de garantia de qualitat quant als seus procediments i eficiència.

La implantació i seguiment de la política de la qualitat, els objectius i el sistema són responsabilitat de tota la comunitat educativa de la universitat. La seva revisió recau en el Consell de Qualitat, Vicerectorat de Qualitat i l'Oficina de Qualitat que identificaran la necessitat o no de la seva actualització.

En la revisió del sistema intern de garantia de qualitat es valoraran aspectes com:

- La implantació i adequació dels procediments definits.
- Si el sistema permet realitzar una valoració acadèmica de la implantació del títol quant a: planificació docent, acompliment del professorat, desenvolupaments de les activitats formatives, adequació dels recursos i infraestructures.
- Si el sistema permet el càlcul dels indicadors quantitatius (taxa de rendiment, d'abandonament, de graduació, etc.).
- Si el sistema ofereix informació sobre dades de satisfacció.
- Si el sistema permet prendre decisions basades en informació subministrada pel sistema.

Aquest informe contindrà propostes d'accions de millora. L'informe en el seu conjunt haurà de ser analitzat i aprovat pel Consell de Qualitat.

f. Indicadors

Política de qualitat i objectius actualitzada.

g. Registres

- Política i objectius de qualitat
- Informe de revisió del sistema intern de garantia de qualitat
- Actes de reunió

5.2. Disseny, Aprovació i Revisió de Programes (Criteri 1.2 dels ESG)

a. Objectiu

La finalitat d'aquest procediment és establir com la universitat duu a terme el disseny i l'aprovació de l'oferta acadèmica prèvia a la seva autorització, així com el seu seguiment i revisió, i les responsabilitats associades.

b. Abast

Aquest procediment abasta des de la sol·licitud de disseny/modificació fins a l'aprovació final pels òrgans de govern.

c. Propietari

Vicerectorat de Qualitat.

d. Responsabilitats

- Vicerectorat de Qualitat.
- Oficina de Qualitat.
- Direccions dels centres.
- Consell de Qualitat.
- Responsable de titulació.

e. Desenvolupament

La necessitat de definir i/o actualitzar l'oferta acadèmica de la Universitat fa que s'hagi de

seguir un procés ordenat per al disseny, la revisió i l'aprovació final d'estudi abans de la seva remissió a avaluació per l'agència d'avaluació.

La sol·licitud de disseny i/o modificació d'un programa pot originar-se des de qualsevol estament de la Universitat al Vicerectorat de Qualitat amb la finalitat que aquest sigui analitzat prèviament a la seva remissió al Consell de Qualitat de la Universitat per a la seva autorització o no.

La sol·licitud de disseny (o modificació) haurà de tenir en compte:

- L'estratègia institucional i els resultats d'aprenentatge previstos, que hauran de ser explícits.
- L'opinió d'estudiants i altres grups d'interès a través de procediments de consulta o un altre tipus d'assemblea d'opinió ideada a aquest efecte.
- L'experiència i les referències externes relacionades amb el programa.
- La perspectiva de matriculació o l'evolució de l'alumnat.
- El volum de treball previst dels estudiants (respecte als ECTS).
- El professorat associat quant a mèrits acadèmics i investigadors requerits.
- La previsió, en cas que procedeixi, de pràctiques acadèmiques externes.
- La possibilitat de mobilitat de l'alumnat.

En cas de ser necessari, l'Oficina de Qualitat podrà analitzar de manera conjunta amb el responsable de la titulació la pertinència o no del sol·licitat.

L'Oficina de Qualitat haurà de realitzar un informe recaptant la informació necessària sobre el títol per a remetre'l al Consell de Qualitat. En aquest informe es deurà considerar, com a mínim:

- Pertinència de l'estudi, en cas de modificació s'haurà de classificar entre modificació substancial o no i el seu impacte en l'estudi actual.
- Estructura del pla d'estudis, àmbit de coneixement i justificació d'aquest.
- Possible demanda per part dels estudiants, en cas de noves titulacions.
- Informes d'avaluació externa i el seu contingut, si escau.
- Dades de satisfacció i taxes de rendiment, si escau.

El Consell de Qualitat, segons correspongui, analitzarà la informació subministrada amb la finalitat de prendre una decisió. Quan es tracti d'una modificació, l'Oficina de Qualitat juntament amb el responsable de la titulació podrà nomenar comissions internes de treball per a elaborar la proposta de modificació juntament amb l'Oficina de Qualitat.

Els criteris generals establerts per a la modificació del títol oficial són els següents:

- Modificacions no substancials: suposen canvis menors que no suposen modificació de la naturalesa, objectius i característiques fonamentals del títol. Aprovades les mateixes pel Consell de Qualitat, es remetran a l'Oficina de Qualitat perquè se'n prengui coneixement i es remetran a l'agència d'avaluació externa corresponent.
- Modificacions substancials: seran tots els canvis que no estiguin recollits en el punt anterior segons els informes d'avaluació externa que requereixin dur a terme alguna modificació. Tota modificació s'haurà d'informar en la pàgina web del títol per al coneixement de tota la comunitat universitària.

f. Indicadors

- Núm. de modificacions tramitades per estudi.
- Núm. de propostes realitzades i consolidades.

g. Registres

- Actes de reunió.
- Sol·licitud de disseny/modificació.
- Informe sobre disseny/modificació.

5.3. Avaluació de l'Acompliment del Professorat (Criteris 1.4 i 1.6 dels ESG).

a. Objecte

Establir el procediment i mecanismes per a la valoració i millora de l'acompliment del professorat a través de les valoracions de la seva docència.

b. Abast

Aquest procediment abasta a tot el personal docent i investigador de la universitat.

c. Propietari

Vicerectorat de Qualitat.

d. Responsabilitats

- Vicerectorat de Qualitat.
- Oficina de Qualitat.
- Direcció dels centres i de la Universitat.
- Vicerectorat de Docència.
- Professorat.
- Estudiants.

e. Desenvolupament

L'avaluació de la qualitat de l'actuació docent del professorat se sustentarà en les valoracions que realitzin tant l'alumnat i el professorat com els/les responsables de les titulacions.

L'avaluació de la docència s'ha d'entendre com un mèrit del/la professor/a que podrà ser tingut en compte per a promocions, concursos, sol·licitud d'ajudes per a la innovació, millora de la docència, etc. Aquesta avaluació permetrà tenir resultats d'avaluació de manera individual i global per centre i fins i tot titulació. Aquestes dues últimes seran els resultats que es tindran en compte pel Vicerectorat de Docència i de Qualitat per al seu trasllat a l'informe de la qualitat de l'ensenyament i el professorat.

Els instruments específics sobre els quals es basarà l'avaluació de la qualitat del professorat i de la seva actuació docent són els següents:

- Valoració de l'alumnat sobre el procés d'ensenyament-aprenentatge i l'actuació docent del seu professorat. En finalitzar cada assignatura, l'alumnat emplenarà una enquesta per a avaluar l'assignatura en el seu conjunt i l'actuació docent de cada professor/a amb la finalitat de contribuir a la millora de la qualitat docent, detectant possibles problemes en l'àmbit de la docència.
- Valoració dels docents: reflexió del personal sobre la docència impartida en relació amb els objectius plantejats en un inici.
- Valoració del responsable del títol: el/la responsable de cada títol haurà de realitzar una valoració global del desenvolupament del curs acadèmic. Els eixos necessaris d'aquesta anàlisi seran la coordinació, els resultats obtinguts, les deficiències detectades i les possibles oportunitats de millora.

A més d'aquestes valoracions, la direcció anualment haurà de:

- Establir i seguir processos clars, transparents i justos per a la contractació de personal i condicions d'ocupació que reconguin la importància de l'ensenyament.
- Oferir oportunitats per al desenvolupament professional del personal docent i potenciar-lo.
- Fomentar l'activitat intel·lectual per a reforçar el vincle entre educació i recerca.
- Fomentar la innovació en els mètodes d'ensenyament i l'ús de noves tecnologies.

La Universitat, per a satisfer els requisits d'avaluació externa del seu professorat establerts per la normativa d'aplicació, formalitzarà els corresponents convenis per al desenvolupament d'aquesta avaluació amb l'Agència d'avaluació corresponent.

f. Indicadors

Satisfacció de l'alumnat amb el professorat.

Participació de l'alumnat en les enquestes de valoració docent.

g. Registres

- Informes de satisfacció amb la docència
- Informes dels docents
- Informes dels responsables acadèmics
- Actes de reunió

5.4. Revisió i Millora de la Qualitat de l'Ensenyament (Criteris 1.2, 1.3, 1.6 i 1.9 dels ESG).

a. Objecte

El SGIC es basa en el cicle Planificar – Executar – Avaluar – Millorar, assegurant la integració de la qualitat en l'estratègia institucional i en totes les titulacions.

S'implementen sistemes per a la recollida i anàlisi d'evidències (indicadors, enquestes, informes, etc.), que permeten l'elaboració de plans de millora i el seu seguiment, que serviran de base per a l'elaboració dels informes anuals de seguiment.

El SGIC fomenta la participació activa de l'alumnat, professorat i agents externs, garantint

canals de comunicació eficaços i accessibles.

Aquest procés pretén definir com la universitat avaluarà la qualitat de l'ensenyament que afavoreixi l'anàlisi i la presa de decisions pels diferents estaments implicats.

b. Abast

Aquest procediment abasta tots els programes i el servei prestat per la universitat.

c. Propietari

Vicerectorat de Qualitat.

d. Responsabilitats

- Vicerectorat de Qualitat.
- Oficina de Qualitat.
- Direcció dels centres i de la Universitat.
- Responsables de titulació.

e. Desenvolupament

L'avaluació de la qualitat de l'ensenyament és un instrument fonamental per a guiar l'acció formativa en els contextos en els quals es produeix, així com la necessitat de comptar amb estudis i resultats. Són un element de primer ordre en els processos de millora de la Qualitat de les universitats.

La informació per a l'elaboració de l'informe serà proporcionada per les diferents eines existents en la Universitat i gestionades per l'Oficina de Qualitat. Les dades seran posades a la disposició del Consell de Qualitat perquè pugui analitzar i elaborar el corresponent informe de seguiment i millora del títol. Aquest informe s'elaborarà anualment, abans del tancament del curs acadèmic, amb la finalitat de definir un pla de millora de titulació que formarà part del pla de millora de la Universitat.

Adicionalment, els/les estudiants podran fer arribar les seves opinions sobre la qualitat de l'ensenyament a través dels seus representants, directament al seu tutor o al responsable del títol mitjançant els mecanismes establerts (com ara reunions periòdiques de delegats, sessions de tutoria individuals o grupals, etc.), i aquestes hauran de ser recollides i considerades en el corresponent informe.

L'informe de seguiment de titulació, com a mínim, contindrà la següent informació:

- Indicadors quantitatius: núm. d'estudiants matriculats, taxa de graduació, abandonament, eficiència, rendiment, internacionalització, durada mitjana dels estudis, etc.
- Rendiment per assignatura i per curs del pla d'estudis.
- Reflexió sobre la implantació del títol: estructura i característiques del professorat i personal de suport, coordinació, desenvolupament del pla d'estudis, criteris d'avaluació aplicats i metodologies docents, recursos materials i infraestructures, etc.
- Resultats de satisfacció de l'alumnat sobre l'activitat docent (assignatures, TFB/M,

pràctiques, professorat) i la titulació.

- Resultats de satisfacció del professorat amb la labor docent.
- Opinió de graduats/des i ocupadors sobre la titulació, la Universitat, la inserció laboral i d'ocupabilitat.
- Suggeriments i reclamacions.
- Resultats d'avaluacions externes (seguiment, renovació de l'acreditació, autories, etc.).
- Qualsevol altre aspecte relacionat amb la qualitat de l'ensenyament i el professorat.

El Consell de Qualitat determinarà un pla de millores que elevarà, a través del Vicerectorat de Qualitat, a la direcció de cada Centre perquè obtingui la visió de conjunt de totes les titulacions i validi o no el pla de millores proposat. En cas de ser necessari, la direcció del centre activarà els mecanismes perquè els responsables de titulació juntament amb els professors responsables de les assignatures prenguin les iniciatives necessàries.

Els informes individuals hauran de ser objecte d'anàlisi per l'Oficina de Qualitat per a elaborar l'Informe Global de Seguiment que serà analitzat pel Consell de Qualitat, així com el pla de millores global, per a la seva aprovació.

La difusió de l'informe, dels resultats i de les accions a dur a terme es farà en funció del que determini la direcció a la comunitat universitària.

f. Indicadors associats

- Resultats del procés d'aprenentatge: taxes acadèmiques, rendiment d'estudiants, etc. (*progrés de l'alumnat i la coherència del pla d'estudis*).
- Resultats dels estudis de satisfacció (*qualitat percebuda i l'experiència educativa global*).
- Resultats de mobilitat si escau, reconeixement i progressió (*internacionalització i la flexibilitat del programa*).
- Resultats de les pràctiques professionals i TFM (*dimensió professionalitzadora del programa*).
- Resultats de professorat i recursos (*viabilitat i solvència acadèmica del programa*).

g. Registres

- Informe anual
- Pla de millora
- Actes de reunió

5.5. Publicació d'Informació (Criteris 1.3, 1.6 i 1.7 dels ESG)

a. Objectiu

La finalitat d'aquest procediment és establir com la universitat pública, revisa i actualitza de manera periòdica la informació fiable i actualitzada sobre els programes, indicadors (taxes d'èxit, satisfacció, etc.), normatives acadèmiques, criteris d'avaluació, i altres assegurant el retiment de comptes i les corresponents responsabilitats.

b. Abast

Aquest procediment abasta a les activitats de publicació, revisió i actualització de la informació relativa als programes, serveis i activitats desenvolupats per la universitat.

c. Propietari

Servei de comunicació.

d. Responsabilitats

- Servei de comunicació
- Vicerectorat de Qualitat.
- Oficina de Qualitat.
- Junta Acadèmica.
- Responsables de titulació.

e. Desenvolupament

La Universitat proporcionarà informació a través de:

- Portal de la universitat de manera general i universal sobre programes de formació, activitats, notícies, etc.
- Portal de Transparència amb informació i dades rellevants sobre Endor Universitat Digital com a organització: organigrama; comptes i pressupostos anuals; acords i contractes vigents; rendiment acadèmic i de recerca (índex d'èxit, rendiment, graduació, abandonament, avaluació docent, satisfacció amb els serveis, ocupació, etc.); plans estratègics; posicionament en rànquings i avaluacions externes (de titulacions i centres); informes i aplicació del compromís social.
- Intranet per a oferir informació oportuna sobre assumptes directament relacionats amb l'alumnat, el personal acadèmic i el personal administratiu i de suport.

L'Oficina de Qualitat i els responsables de les titulacions juntament amb el Servei de comunicació de la universitat seran responsables de revisar la informació publicada i vetllar per la correcta actualització d'aquesta.

La informació concreta sobre els títols s'oferirà, en una primera instància, a través de la pàgina web, on es podrà accedir als estudis que es poden cursar, els resultats, el desenvolupament, etc.

Per a cada títol oficial, s'oferirà com a mínim informació detallada sobre:

- Denominació oficial del pla d'estudis.
- Modalitat/s d'impartició.
- Nombre de places de nou ingrés.
- Idioma/es d'impartició.
- Pla d'estudis: estructura, crèdits, competències, etc.
- Calendari, horaris, etc.
- Professorat.
- Perfil d'ingrés.
- Informació sobre la qualitat quant a resultats, informes d'avaluació, etc.

A més, s'inclourà informació general i transversal sobre:

- Preinscripció, accés, admissió i matrícula.
- Normatives acadèmiques: criteris i normatives d'avaluació, reconeixement i transferència de crèdits, progrés i permanència d'estudiants, expedició de títols, pràctiques externes, etc.
- Serveis de suport i orientació, incloent-hi els serveis de suport a estudiants amb necessitats especials.
- Procediment de queixes/suggeriments, indicadors de qualitat i rendiment, sistema intern de qualitat, telèfons de contacte, instal·lacions, etc.

S'habilitaran altres canals perquè aquesta informació arribi a totes les persones interessades:

- Atenció presencial a la universitat: el futur estudiant podrà concretar una entrevista informativa presencial a través de la pàgina web o telefònicament o amb el responsable del títol.
- Atenció no presencial.
- Actuacions de promoció i orientació específiques.
- Jornades de portes obertes generals de la universitat.
- Informació en mitjans de comunicació i digital.
- Materials gràfics promocionals.
- Congressos i esdeveniments educatius.

A més, per a l'estudiant matriculat s'ha previst dos canals addicionals: tutories específiques dutes a terme pel responsable de la titulació i/o personal d'administració, segons correspongui i Aula Virtual amb la informació per a l'alumnat matriculat, el PDI i el PAT.

La revisió i actualització de la informació ha de ser constant, però obligatòriament s'estableix una al final del curs acadèmic tant per l'Oficina de Qualitat, com pels responsables de cada titulació, els quals hauran de remetre els canvis i les actualitzacions al Servei de comunicació.

f. Indicadors

- Informació actualitzada
- Informació nova
- Núm. de consultes classificades per canal i assumpte

g. Registres

- Pàgina web actualitzada
- Sol·licitud de canvis

6.- Taula resum operativa del SGIQ

A continuació s'ofereix una taula resum operativa del SGIQ d'Endor Universitat Digital.

Què es fa?	Quan?	Qui ho fa?	Com es fa?
1. Definir la política i objectius de qualitat (ESG 1.1)	Abans de l'inici d'activitat i revisió anual	Vicerectorat de Qualitat (proposta); Consell Universitari (aprovació)	Redacció de la política de qualitat, validació en Consell Universitari, publicació en portal i intranet.
2. Definir i aprovar el SGIQ (ESG 1.1 i 1.10)	Abans d'iniciar activitat universitària	Consell de Qualitat (proposta) i Consell Universitari (aprovació)	Presentació del SGIQ, revisió col·legiada, aprovació formal i comunicació als grups d'interès.
3. Coordinar i garantir la cultura de qualitat (ESG 1.1 i tots els altres transversalment)	De manera continuada	Vicerectorat de Qualitat	Coordinació de processos, planificació d'auditories, formació i supervisió del Manual i Procediments.
4. Revisar i aprovar plans d'estudi i programes (ESG 1.2)	En la seva creació i en revisions anuals o periòdiques	Consell de Qualitat, Coordinadors Acadèmics, PDI, Junta Acadèmica	Revisió de coherència competències-metodologies-avaluació; informes tècnics; validació i tramitació.
5. Seguiment dels plans d'estudi (ESG 1.7 i 1.9)	Anualment i durant el curs	Coordinadors Acadèmics, Responsable de Qualitat, PDI, estudiants	Anàlisi d'indicadors, informes de seguiment, informes de coordinació, reunions de millora.
6. Modificació (substancial o no) dels plans d'estudi (ESG 1.2 i 1.9)	Quan hi ha canvis significatius o de millora	Coordinació Acadèmica → Consell de Qualitat → Consell Universitari	Proposta de modificació, justificació, revisió, aprovació i comunicació pública.
7. Seguiment de la satisfacció d'alumnes i professorat (ESG 1.3 i 1.7)	Cada semestre o curs	Responsable de Qualitat i Servei de Suport	Enquestes estandarditzades, explotació d'indicadors, informes anuals per titulació.
8. Gestió de dades i indicadors del SGIQ (ESG 1.7)	Recollida contínua; explotació anual	Responsable de Qualitat; Consell de Qualitat	Extracció de dades, contrast amb objectius, garantia de qualitat de les dades, anàlisi avançada de dades (tendències), elaboració d'informes amb recomanacions.
1. Avaluació i desenvolupament del PDI i PAT (ESG 1.5 i 1.6)	Anual / periòdic	Vicerectorat de Qualitat, Recursos Humans, Consell de Qualitat	Revisió de requisits, seguiment de docència, formació interna, sistemes de reconeixement.
10. Garantir requisits mínims del professorat (ESG 1.5)	En contractació i renovació	Recursos Humans i Consell de Qualitat	Verificació de titulació MAQ7, experiència docent, professional i nivell B2 llengua vehicular.
11. Participació dels estudiants i agents externs (ESG 1.1 i 1.3)	Continuada	Estudiants, representants al Consell de Qualitat, experts externs	Participació en òrgans, enquestes, sessions de feedback, reunions de millora programades.
12. Auditories internes de qualitat (ESG 1.10)	Cada curs acadèmic	Responsable de Qualitat (+ equip tècnic)	Revisió de procediments, evidències i grau de compliment; informe d'auditoria; planificació d'accions.
13. Accions preventives, correctives i de millora (ESG 1.9 i 1.10)	Anual i segons incidències	Consell de Qualitat	A partir d'indicadors i taules de millora; aprovar accions i fer-ne el seguiment.
14. Gestió i seguiment dels	Inici i Fi de	Admissions i	Registre acadèmic,

Què es fa?	Quan?	Qui ho fa?	Com es fa?
processos d'admissió, progressió, reconeixement i certificació dels estudiants (ESG 1.4)	cada curs, anual i contínua	Secretaria acadèmica, Coordinadors, Professorat, Consell de Qualitat, Estudiants	recollida d'indicadors (taxa graduació, abandonament, reconeixements concedits, etc.), informes anuals, suport personalitzat
15. Revisió anual del SGIQ (ESG 1.10)	Fi de cada curs	Consell de Qualitat i Vicerectorat de Qualitat	Revisió global, informe institucional, metaavaluació, presentació pública i a òrgans interns.
16. Retiment de comptes intern (ESG 1.7 i 1.8)	Anual	Rectorat; Consell de Qualitat; Consell Universitari; Claustre	Presentació d'informes anuals, indicadors, plans de millora i recomanacions.
17. Retiment de comptes extern (transparència) (ESG 1.8)	Continu i anual	Vicerectorat de Qualitat; Servei de Comunicació	Actualització del portal de transparència, dades de titulacions, indicadors d'ocupabilitat i resultats.
18. Gestió de la informació pública (ESG 1.8)	Actualització contínua	Servei de Comunicació + Qualitat + Centres	Publicació en web i intranet: programes, plans d'estudi, dades, informes i serveis.
19. Comunicació institucional i transparència (ESG 1.8)	Continu	Servei de Comunicació, Rectorat	Notícies, documents públics, informació corporativa i actualitzacions del portal.
20. Gestió documental del SGIQ (ESG 1.7 i 1.10 per la traçabilitat i revisió)	Continu	Servei de Suport + Qualitat	Control de versions, arxiu d'evidències, repositori documental digital del SGIQ.
21. Gestió de recursos d'aprenentatge i espais (ESG 1.6)	Continu	Serveis Generals; Coordinació; Qualitat	Revisió de disponibilitat, adequació i qualitat dels recursos per titulacions.
22. Atenció a queixes i suggeriments (ESG 1.3 i 1.7)	Continu	Servei de Suport, Raonador i Responsable de Qualitat	Sistema formalitzat, registre, resolució i resposta amb traçabilitat.
23. Actualització del Mapa de Processos (ESG 1.1 i 1.10)	Revisió anual	Vicerectorat de Qualitat + Consell de Qualitat	Revisió de processos estratègics, clau i de suport; ajust a ESG i AQUA.