

Política de Qualitat de la Universitat de Girona

1. Introducció

La Universitat de Girona té un ferm compromís amb la cerca de l'excel·lència, la qualitat i la millora contínua en tots els seus àmbits. Aquest compromís fundacional abasta els àmbits acadèmic, de recerca, d'innovació i transferència de coneixement, de gestió i serveis, d'internacionalització, de relació amb la societat i del compromís social i comunitari.

Tal com marquen els seus estatuts, la Universitat de Girona ha de garantir uns nivells de qualitat contrastables amb els estàndards internacionals, objectivats a través d'un sistema de garantia de la qualitat que asseguri la qualitat de les seves funcions, competències i estructures i ofereixi mecanismes per millorar-la.

Aquesta política de qualitat estableix els principis fonamentals per a la cerca de l'excel·lència en tots els àmbits de la universitat i marca les directrius per a l'assoliment dels objectius dels plans estratègics, institucionals i de centres i serveis amb eficàcia i coherència.

2. Principis de la Política de Qualitat

Els principis fonamentals que guien aquesta política de qualitat són els següents:

- **Cultura de la qualitat:** El compromís amb la qualitat i la cerca de l'excel·lència, basada en la millora contínua, l'evidència, l'autoavaluació i la retroalimentació, ha d'abastar tota la institució, integrant la gestió de la qualitat amb la resta de mecanismes de gestió i ser interioritzada per totes les persones que formen la comunitat universitària: PDI, PTGAS i estudiantat.
- **Compromís amb l'excel·lència educativa:** La universitat es compromet a oferir programes acadèmics d'alta qualitat que preparin els estudiants per afrontar els reptes professionals i personals, proporcionant-los una formació sòlida, crítica i innovadora, tant en les titulacions oficials, com en tota altra formació certificada i acreditada per la Universitat.
- **Enfocament centrat en la persona:** Per a la Universitat és fonamental la satisfacció, el benestar i el desenvolupament dels estudiants i del personal, garantint un ambient d'aprenentatge i treball inclusiu i flexible, amb un accés equitatiu a recursos i serveis.
- **Objectivitat i participació:** Els sistemes d'avaluació seran objectius, basats en sistemes d'informació i indicadors fiables. Alhora, la Universitat ha d'estar oberta a la recepció d'idees i oportunitats de millora suggerides per qualsevol membre de la comunitat o de la societat, així com a la incorporació de millors pràctiques reconegudes.

- **Acreditació i transparència:** La universitat col·laborarà amb entitats externes i agències d'avaluació per a l'acreditació i millora dels seus programes, departaments, instituts i serveis segons els estàndards nacionals i internacionals, tot promovent la transparència en la comunicació i els processos de qualitat.
-

3. Eixos d'actuació

Per avançar i aprofundir en la millora de la qualitat, la Universitat considera fonamental:

1. **Impuls d'una cultura de qualitat** que abasti tota la institució i que integri la gestió de la qualitat amb tota la gestió. En aquest compromís institucional tothom ha de tenir el seu paper en la cerca de la major qualitat: l'equip de govern, la unitat tècnica responsable de la qualitat, els responsables i tècnics de qualitat dels centres i les àrees d'estudi, les diferents comissió de qualitat i tots els altres agents que hi puguin intervenir.
 2. **Garantia de qualitat acadèmica:** assegurar que tots els programes educatius siguin rellevants, actualitzats i alineats amb les necessitats del mercat laboral i les demandes de la societat i avaluar sistemàticament el rendiment acadèmic de l'estudiant i del professorat.
 3. **Foment de la recerca d'excel·lència:** Promoure la recerca innovadora i competitiva, fomentant la col·laboració interdisciplinària i la transferència de coneixement entre la universitat, les empreses i la societat amb una acreditació de qualitat dels serveis de suport segons estàndards nacionals i internacionals.
 4. **Millora de les eines de gestió:** Establir d'un sistema d'informació que proporcioni indicadors per a l'avaluació dels objectiu i optimitzar els processos administratius i de gestió per aconseguir una major eficiència, transparència i resposta ràpida a les necessitats de la comunitat universitària, amb ús de les noves tecnologies per millorar l'eficiència operativa.
 5. **Coneixement de l'opinió i foment de la participació:** amb la recepció de les idees i oportunitats de millora suggerides per qualsevol membre de la comunitat o de la societat.
 6. **Retiment de comptes:** a la societat amb transparència i proporcionar una informació veraç i actualitzada.
-

4. Sistema de Gestió de la Qualitat

El correcte funcionament dels **sistemes de gestió de la qualitat (SGQ)** és imprescindible per assolir els objectius de la institució, ja que proporciona el marc i les eines per assegurar la coherència, la transparència i la millora contínua. Aquests components són clau per establir i mantenir els estàndards de qualitat en totes les àrees acadèmiques, administratives i socials, mesurar el compliment dels estàndards, establir un cicle de millora contínua subjecte a una avaluació periòdica i establir la responsabilitat compartida.

La universitat ha adoptat un Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ) compost per diversos sistemes jerarquitcats, implementats en els centres i altres àmbits de forma coherent que comparteixen els següent elements i característiques:

- Un Política de Qualitat: on es defineixen els eixos d'actuació integradament.
- Un manual dels Sistemes de Gestió de la qualitat a la UdG.
- Polítiques i plans de qualitat: Cada SGQ inclou un Pla de Qualitat que determina els objectius de millora en l'àmbit corresponent, que s'integren al Pla de Millora, així com la planificació i assignació de recursos per al seu assoliment. A nivell institucional, la universitat haurà de definir i aprovar el seu propi pla de qualitat que desplegarà aquesta Política de Qualitat amb la definició d'objectius de millora i les accions per al seu assoliment.
- Revisió i Avaluació: Els SGQ contemplaran mecanismes per avaluar-los periòdicament per garantir la seva efectivitat i completesa. Aquesta revisió inclourà la valoració dels processos existents i la formalització d'accions de millora, la qual cosa implica una col·laboració activa entre els diferents centres i la unitat responsable del SGQ. Així mateix, es promouran avaluacions externes per assegurar la qualitat i l'acompliment dels estàndards nacional i internacionals. En els processos d'avaluació es buscarà l'objectivitat en base a indicadors claus de qualitat (KPIs) per mesurar el progrés.

5. Compromís de la Universitat i de la Comunitat Universitària

Tots els membres de la comunitat universitària (estudiants, professors, investigadors, personal tècnic, de gestió, administració i serveis) són actors necessaris per a l'èxit de la política de qualitat. La universitat, a través del lideratge i la participació activa, s'assegurarà que la qualitat sigui un valor compartit i que totes les accions es desenvolupin de manera coherent amb els principis establerts.

Aprovació de la Política i revisió

Aquesta política ha estat aprovada per la Comissió de Qualitat en la sessió 8/2024 de 18/12/2024 i pel Consell de Govern en la sessió XX/YYYY de ZZZZ.

La política, com a part del SGQ, és revisada amb la periodicitat que s'estableixi de la revisió del SGQ. La revisió es realitzarà mitjançant el procés de retroalimentació en el que prenen part els grups d'interès i també de les aportacions de les avaluacions internes i externes dels processos de qualitat.

Les propostes de modificació de la política seran discutides a la Comissió de Qualitat i elevades al Consell de Govern per a la seva aprovació.

Pla de Qualitat de la Universitat de Girona 2025-2026

1. Introducció i Eixos Generals

La Universitat de Girona treballa per excel·lir en totes les funcions que li són pròpies, i per aconseguir-ho considera imprescindible, entre d'altres, que totes les seves activitats es desenvolupin d'acord amb els principis de la qualitat. Aquesta convicció es posa de manifest amb l'aprovació de la política de qualitat de la Universitat de Girona, que constitueix l'element fonamental on explicita la seva visió, prioritats i model de gestió.

La política de qualitat de Qualitat de la UdG, aprovada per la Comissió de Qualitat en la sessió núm. 08/2024 de 18 de desembre de 2024 i pel Consell de Govern en la sessió XX/25 de YY de ZZ de 2025 e-BOU TT, contempla la definició del present pla de qualitat, com a element essencial pel seu desplegament atenent els **eixos generals d'actuació**:

- Impuls d'una cultura de la qualitat
- Garantia de qualitat acadèmica
- Foment de la recerca d'excel·lència
- Millora de les eines de gestió
- Coneixement de l'opinió i fomenta de la participació
- Retiment de comptes amb transparència i dades de qualitat.

2. Objectius i accions del Pla de Millora de la Qualitat

Amb el present document, la Universitat de Girona es proposa un Pla de Qualitat 2025-2026 en línia amb els eixos generals d'actuació de la política, les observacions recollides en els processos d'avaluació i les aportacions rebudes, a més dels objectius que tenen continuïtat del pla anterior.

Per assolir aquest desplegament de la política de qualitat, s'estableixen 14 objectius de millora, organitzats a partir dels eixos generals d'actuació establerts. Per a cada objectiu de millora es defineixen les accions que corresponen per al seu assoliment, el responsable i els indicadors per a la seva avaluació i seguiment. Durant la vigència del pla es poden afegir noves accions que condueixin a la consecució dels objectius.

Eix: Impuls d'una cultura de la qualitat

Impulsar una cultura de qualitat que abasti tota la institució i que integri la gestió de la qualitat amb tota la gestió. En aquest compromís institucional tothom ha de tenir el seu paper en la cerca de la major qualitat: l'equip de govern, la unitat tècnica responsable de la qualitat, responsables i tècniques de qualitat dels centres i les àrees d'estudi, les diferents comissió de qualitat i tots els altres agents que hi puguin intervenir.

Objectiu 1. Incorporar formació sobre qualitat als procediments d'acollida per a tots els membres de la comunitat universitària i específica pels que assumeixen nous càrrecs o responsabilitats.

Accions:

- a. Preparar i incloure a la formació d'acollida un mòdul sobre el Sistema de Gestió de la Qualitat de la UdG (SGQ-UdG) per a PDI.
- b. Preparar i incloure a la formació d'acollida un mòdul sobre el SGQ-UdG per a PTGAS.
- c. Preparar i incloure a la informació de benvinguda un mòdul sobre el SGQ-UdG per a l'estudiantat.
- d. Desenvolupar recursos formatius sobre gestió de la qualitat que ajudin a la millora de la revisió de processos.
- e. Oferir formació específica als alumnes per a participar en processos d'assegurament de la qualitat.

Responsable: GPA

Indicadors	Valor objectiu / Llindar
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de nous recursos formatius elaborats • Satisfacció del PDI, PTGAS i estudiants amb la formació • Percentatge dels estudiants que participen en processos de qualitat que han rebut formació específica 	<ul style="list-style-type: none"> • 5/5 • 5 sobre 5/ 3.5 sobre 5 • 100%/50%

Objectiu 2. Revisar els mecanismes de planificació estratègica dins el SGQ.

Accions:

- a. Definir els mecanismes que permetin tipificar els plans, les responsabilitats sobre aquests i la contribució dels plans institucionals en els plans de millora dels centres.
- b. Procedimentar la creació i modificació de les polítiques i els plans.
- c. Adaptar dels plans preexistents als nous mecanismes.
- d. Evolucionar l'eina per la gestió de plans.
- e. Incorporar la sistemàtica de seguiment de les polítiques i els plans amb l'eina de gestió segons el procediment establert.

Responsable: GPA

Indicadors	Valor objectiu / Llindar
<ul style="list-style-type: none"> • Percentatge de plans adaptats • Percentatge de plans registrats completament i amb seguiment actualitzat 	<ul style="list-style-type: none"> • 100/100 • 100/100

Objectiu 3. Revisar i establir una política de Personal Docent i Investigador.

Accions:

- a. Procedimentar l'elaboració i modificació de la relació de llocs de treball i la planificació de la contractació de PDI
- b. Establir un pla de desenvolupament professional del PDI
- c. Millorar els mecanismes d'avaluació docent del professorat

Responsable: VR Personal

Indicadors:	Valor objectiu / Llindar
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboració del procediment de l'elaboració i modificació de la relació de llocs de treball • Document de pla de desenvolupament professional del PDI • Satisfacció del PDI amb l'avaluació docent 	<ul style="list-style-type: none"> • Fet/Fet • Fet/Fet • 5 sobre 5/ 3.5 sobre 5

<p>Objectiu 4. Implicar els serveis i les unitats de l'àrea d'estudis en la gestió dels plans de millora.</p> <p><u>Accions:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Implicar i fer partícip cada servei en els processos que l'afecten i la responsabilitats sobre aquests. Incentivar que les unitats i serveis disposin d'un pla de millora Formar els serveis i les unitats en la gestió de plans de millora i elaboració de cartes de serveis 	
<p>Responsable: Gerència</p>	
<p>Indicadors:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentatge d'unitats amb nombre de plans de millora incorporats al Servicenow • Percentatge de responsables d'unitat formats en plans de millora 	<p>Valor objectiu / Llindar</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100%/60% • 100%/80%

Eix: Garantia de qualitat acadèmica

<p>Garantir la qualitat acadèmica assegurant que tots els programes educatius siguin rellevants, actualitzats i alineats amb les necessitats del mercat laboral i les demandes de la societat i avaluar sistemàticament el rendiment acadèmic de l'estudiantat i del</p>	
<p>Objectiu 5. Integrar el SGQ de la Fundació Universitat de Girona: Innovació i formació al SGQ UdG.</p> <p><u>Accions:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Definir el mapa de processos segons el manual de la UdG Crear processos propis Gestionar el seguiment de titulacions i revisió del SGQ Gestionar el pla de millora al Servicenow Crear les pàgines web de qualitat estandarditzades a la web de la Fundació 	
<p>Responsable: FUDGIF</p>	
<p>Indicadors:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentatge de processos propis necessaris creats. • Percentatge de pàgines web disponibles i completes 	<p>Valor objectiu / Llindar</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100%/100% • 100%/100%
<p>Objectiu 6. Obtenir l'acreditació institucional dels centres docents de la UdG.</p> <p><u>Accions:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Revisar i preparar tot el que es necessita per acreditar un centre pilot Acreditar institucionalment l'EPS (2025) Acreditar institucionalment FEP, FC i EUM (2026) Preparar els altres centres per a l'acreditació institucional 	
<p>Responsable: VR Qualitat</p>	
<p>Indicadors:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'àrees de millora resoltes de l'informe d'avaluació dels elements transversals • Nombre de centres acreditats • Nombre de centres preparats per la certificació 	<p>Valor objectiu / Llindar</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100%/100% • 4/2 • 6/4

Eix: Foment de la recerca d'excel·lència

Fomentar la recerca d'excel·lència tot promovent una recerca innovadora i competitiva, fomentant la col·laboració interdisciplinària i la transferència de coneixement entre la universitat, les empreses i la societat amb una acreditació de qualitat dels serveis de suport segons estàndards nacionals i internacionals.

Objectiu 7. Realitzar la revisió del segell HRS4R i fer-ne la renovació.

Accions:

- Fer el tancament del pla actual
- Aprovar un nou pla i presentar-lo per a l'obtenció del segell
- Obtenir el segell

Responsable: VR Recerca

Indicadors:

- Percentatge d'assoliment en l'informe de tancament
- Obtenció del segell

Valor objectiu / Llindar

- 100%/80%
- Fet/Fet

Eix: Millora de les eines de gestió

Millorar les eines de gestió i, en especial, d'un sistema d'informació que proporcioni indicadors per a l'avaluació dels objectius i optimitzar els processos administratius i de gestió per aconseguir una major eficiència, transparència i resposta ràpida a les necessitats de la comunitat universitària, amb ús de les noves tecnologies per millorar

Objectiu 8. Revisar i evolucionar el SGQ i les seves eines.

Accions:

- Evolucionar el model cap a una diferenciació entre procés i procediment i possibilitar els processos multiprocediment.
- Ampliar la definició documentada dels processos incorporant-hi documents del procés, entrades i sortides, riscs...
- Revisar el mapa de processos per reduir-ne el nombre, fent-los menys específics.
- Implementar els canvis del model al Servicenow.

Responsable. GPA

Indicadors:

- Percentatge de processos revisats o creats amb el model evolucionat.
- Nombre de processos després revisió/nombre de processos abans revisió, segons el model actual

Valor objectiu /Llindar

- 100%/50%
- 82%/90%

<p>Objectiu 9. Establir un catàleg d'indicadors i el seu ús en l'anàlisi de processos i objectius.</p> <p><u>Accions:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Especificar la definició segons un model de fitxa d'indicadors Generar el catàleg i posar-lo a disposició de la comunitat Avançar en l'ús d'indicadors en la definició i anàlisi de processos i objectius revisant els indicadors disponibles i els necessaris Incorporar la perspectiva de gènere en el catàleg d'indicadors 	
<p>Responsable: VR Qualitat</p>	
<p>Indicadors:</p> <ul style="list-style-type: none"> Disponibilitat del catàleg públicament 	<p>Valor objectiu / Llindar</p> <ul style="list-style-type: none"> Sí/Sí

<p>Objectiu 10. Integrar el càlcul d'indicadors, la seva anàlisi i la generació d'informes.</p> <p><u>Accions:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Disposar de quadres de comandament al DataUdG a nivell de centre i a nivell de plans. Habilitar l'extracció dels indicadors pels informes de qualitat Connectar el DataUdG i el Servicenow per automatitzar millor la generació d'informes. 	
<p>Responsable: VR Qualitat</p>	
<p>Indicadors:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de quadres implementats 	<p>Valor objectiu / Llindar</p> <ul style="list-style-type: none"> 5/3

Eix: Coneixement de l'opinió i foment de la participació

<p>Aprofundir en el coneixement de l'opinió de les persones i col·lectius implicats i fomentar la participació amb la recepció de les idees i oportunitats de millora suggerides per qualsevol membre de la comunitat o de la societat.</p>	
<p>Objectiu 11. Conèixer i incrementar el grau de satisfacció de la comunitat universitària, dels ocupadors i dels col·laboradors externs de la Universitat.</p> <p><u>Accions:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Completar el mapa d'enquestes, entre elles la del PTGAS, la de satisfacció sobre els serveis de l'estudiantat i la de satisfacció dels grups d'interès amb la pàgina web de la UdG Sistematitzar l'anàlisi de les observacions i el registre d'objectius i accions de millora provinents dels suggeriments rebuts de bústies i d'enquestes d'opinió. 	
<p>Responsable: VR Qualitat</p>	
<p>Indicadors:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre d'accions de millora implementades provinents de les enquestes en relació al nombre de suggeriments únics rebuts Grau de satisfacció amb la web de la UdG Grau de satisfacció dels serveis a l'estudiantat 	<p>Valor objectiu / Llindar</p> <ul style="list-style-type: none"> 100%/50% 5 sobre 5/ 3.5 sobre 5 5 sobre 5/ 3.5 sobre 5

Eix: Retiment de comptes amb transparència i dades de qualitat

Retre comptes a la societat amb transparència i proporcionant una informació veraç i actualitzada.	
Objectiu 12. Revisar la composició i funcions de la Comissió de Qualitat UdG <u>Accions:</u> a. Revisar la composició de la Comissió de Qualitat UdG b. Revisar les funcions de la Comissió de Qualitat UdG c. Fomentar que la Comissió de Qualitat esdevingui un espai de debat i lideratge en seu àmbit.	
Responsable: VR Qualitat	
Indicadors: <ul style="list-style-type: none">• Aprovació de la nova composició de la CQ• Nombre de punts de debat a la CQ	Valor objectiu / Llindar <ul style="list-style-type: none">• Fet /Fet• 8 anuals/4 anuals
Objectiu 13. Dotar-nos d'una estructura adequada a les necessitats actuals de gestió de la qualitat. <u>Accions:</u> a. Revisar l'estructura i necessitats per a implementar la qualitat des d'una perspectiva integral b. Millorar els mecanismes de coordinació funcional dels tècnics de qualitat a diferents nivells	
Responsable: VR Qualitat	
Indicadors: <ul style="list-style-type: none">• Realització de la revisió	Valor objectiu / Llindar <ul style="list-style-type: none">• Feta/Feta
Objectiu 14. Publicar un informe anual de qualitat que reculli els resultats de les avaluacions internes i externes, de la revisió del SGQ, de les enquestes i de les aportacions dels diferents actors i les accions de millora implementades. <u>Accions:</u> a. Incorporar al SGQ la realització i contingut de l'informe. b. Fer un informe pilot.	
Responsable: VR Qualitat	
Indicadors: <ul style="list-style-type: none">• Publicació de l'informe• Número d'informes publicats	Valor objectiu / Llindar <ul style="list-style-type: none">• Fet/Fet• 2/2

Aquesta Pla de Qualitat ha estat aprovat per la Comissió de Qualitat en la sessió 2/2025 de 14/2/2025 i pel Consell de Govern en la sessió XX/YYYY de ZZZZ.