



### Historial de versions del Manual SIGQ

| Versió | Data           | Elements | Descriptio   |
|--------|----------------|----------|--|
| 00     | 16 / 12 / 2018 | --       | Versió original  |
| 01     | 25 / 04 / 2019 | --       | Revisió i adaptació del Manual SIGQ a la <i>Constitutio V</i> , de 25 d'abril del 2019, d'aprovació del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat |

### Elaboració del Manual SIGQ

| Versió | Ponència                                     | Revisió                                       | Aprovació       | Data           |
|--------|--|---|-----------------|----------------|
| 01     | Servei Universitari de Gestió de la Qualitat | Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i Qualitat | Junta Acadèmica | 25 / 04 / 2019 |

### Índex del Manual SIGQ

| Ordre | Àmbit                             | Pàgina |
|-------|-----------------------------------|--------|
| I     | Introito                          | 2      |
| II    | Presentació institucional         | 2      |
| III   | Descripció organitzativa          | 3      |
| IV    | Participació dels grups d'interès | 4      |
| V     | Definició i objectius de qualitat | 5      |
| VI    | Garantia de la Qualitat           | 6      |
| VII   | Conceptualitzacions               | 7      |
| VIII  | Annexos                           | 8      |



## Manual SIGQ

### I. Introito

El sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ) de la Universitas Europaea IMF (eUniv) s'ha dissenyat d'acord amb les guies i els estàndards europeus de qualitat universitària.

Aquest sistema defineix els principis bàsics de la gestió de la qualitat, les funcions i les responsabilitats en aquest àmbit, la implicació dels grups d'interès i les directrius que cal seguir en el desenvolupament del sistema de qualitat de l'activitat acadèmica de la Universitat.

El document central d'aquest SGIQ és el seu Manual, que comença amb una contextualització de la institució i del propi Manual, i continua amb un conjunt d'apartats i annexos que desenvolupen els diferents elements que formen part del SGIQ i que han de servir de guia per a la seva operativitat.

El present document és la versió original, elaborada per ordenar l'inici històric de les activitats acadèmiques de la eUniv a partir del curs 2020-21, i serà revisat i actualitzat anualment per tal d'adaptar-lo de manera continuada a les exigències de la realitat i de garantir la capacitat de donar resposta als nous reptes estratègics i els requisits i les expectatives dels grups d'interès.

### II. Presentació institucional

La eUniv és una institució europea d'ensenyament superior, promoguda per la Fundació Layret l'any 2012 i establerta al Principat d'Andorra. El Govern andorrà va autoritzar la seva obertura per Acord del Govern de 18 de desembre de 2019 i, a l'empara de la llei andorrana d'universitats, la eUniv pot impartir ensenyaments conduents a l'obtenció de títols estatals dels quatre cicles del Marc de Qualificacions de l'Espai Europeu d'Ensenyament Superior (QF-EHEA). La eUniv fou inscrita pel Govern d'Andorra als registres públics de l'espai europeu d'ensenyament superior ([www.enic-narit.net](http://www.enic-narit.net) i [www.ehea.info/page-andorra](http://www.ehea.info/page-andorra)), i va iniciar les seves activitats acadèmiques de recerca durant el curs 2019-20 i les activitats docents el curs 2020-21.

La eUniv és una institució compromesa amb l'assoliment de les finalitats assumides per les directrius de l'EHEA, i els seus Estatuts proclamen la seva voluntat de contribuir a la creació i difusió de la cultura i el coneixement com a via cap a la consecució d'una societat més justa. Així mateix, en tant que universitat andorrana, la eUniv posa atenció especial en la llengua, cultura i patrimoni del Principat, alhora que fomenta l'esperit d'universalitat consubstancial al concepte d'Universitat.

La eUniv està compromesa amb la incorporació de la perspectiva de gènere impulsant iniciatives en favor de les polítiques d'igualtat, de la creació d'una cultura organitzativa a favor de la igualtat de gènere i de la incorporació d'una perspectiva inclusiva en la comunicació, la imatge i el llenguatge en tots els àmbits.

La eUniv està també compromesa amb l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible 4 de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides, i ordena el seu model de formació pensant per facilitar al màxim les oportunitats d'accés i seguiment dels ensenyaments a persones desfavorides d'arreu del món. Aquest model és el fruit d'una renovació metodològica radical de la docència universitària. La seva singularitat no és fonamentada en la modalitat o la tecnologia sinó en l'organització única de la seva docència. El model eUniv parteix de la constatació que el perfil de l'alumnat de l'ensenyament *on-line* es caracteritza majoritàriament per ser el de persones amb responsabilitats laborals, personals i socials, que quan accedeixen a la formació continuada ho fan de forma seqüenciada, evitant cursar més d'un programa alhora.



Essent així, la eUniv va procedir a adaptar-se a aquesta realitat i reformular íntegrament l'organització docent i les activitats formatives corresponents. El resultat d'aquesta opció és el bastiment d'un model docent únic, que trenca amb la tradició universitària d'una metodologia pensada unidimensionalment per a atendre l'alumnat procedent dels ensenyaments secundaris. L'alumnat de la eUniv no està obligat a cursar simultàniament més d'una matèria. Tampoc a matricular-ne més d'una. Tot ho pot fer progressivament, al seu ritme, adaptant la formació a les seves circumstàncies (incloses les econòmiques). La flexibilitat en l'accés i en el seguiment dels estudis és total. El model eUniv contempla totes les activitats formatives clàssiques: teòriques, pràctiques, participatives i de recerca, ja sigui individualment o col·lectivament, i per desenvolupar-les disposa d'un ample ventall de metodologies al seu abast, així com de la tecnologia educativa dissenyada específicament per a l'ensenyament superior i universitari.

La eUniv ordena la seva oferta d'ensenyaments superiors estatals en cinc grans àmbits: empresarial, filològic, jurídic, humanístic i tecnològic, tots els quals ofereixen al seu alumnat la possibilitat de completar tots els cicles acadèmics de l'ensenyament superior europeu. Així mateix, la eUniv assegura als seus titulats l'admissió al cicle superior que correspongui al seu àmbit acadèmic, sense sotmetre's a cap procés d'admissió.

L'activitat de recerca de la eUniv s'ordena també en funció dels mateixos cinc àmbits anterior, i s'articula a través de cinc càtedres de recerca especialitzada, les quals tenen la responsabilitat assignada de dissenyar línies de recerca vinculades als ensenyaments implantats, de forma que l'alumnat hi pugui participar i assolir així les competències i resultats d'aprenentatge previstos en els seus plans d'estudis.

### III. Descripció organitzativa

D'acord amb els seus Estatuts, la eUniv s'organitza a partir d'una estructura acadèmica, responsable de l'activitat científica i docent, i una estructura de gestió, responsable dels serveis universitaris, i ambdues tenen en la Junta General l'òrgan superior de govern de la institució.

L'estructura dedicada a l'administració i gestió de la Universitat està dirigida per la Gerència, i és responsable de coordinar el funcionament dels serveis universitaris i llurs prefectures, i de convocar i presidir la comissió general de gestió de la universitat.

L'estructura acadèmica s'articula estatutàriament en els següents òrgans:

1. Junta Acadèmica: Òrgan col·legiat superior de direcció acadèmica, presidit pel Rectorat i format pels Vicerectorats, el Protonotariat i les Direccions dels Centres.
2. Senat Acadèmic: Òrgan col·legiat consultiu d'assessorament de la Universitat, presidit pel Cancellier i format per persones nomenades per la Junta General en funció dels grups d'interès presents en les activitats acadèmiques.
3. Claustre Universitari: Òrgan col·legiat de participació de la comunitat universitària, presidit pel Cancellier i format per membres nats estatutaris i membres electes en representació dels col·lectius de la comunitat universitària.
4. Rectorat: òrgan unipersonal superior de direcció i representació acadèmica de la universitat.
5. Cancelleria: òrgan unipersonal d'assessorament i vetla de la comunitat universitària. El seu titular assumeix les funcions de Raonador de la comunitat universitària i presideix el Senat Acadèmic i el Claustre universitari.
6. Protonotariat: òrgan unipersonal fedatari dels acords i resolucions dels òrgans col·legiats de la universitat i responsable de la gestió acadèmica.
7. Vicerectorats: òrgans unipersonals amb delegacions específiques del Rectorat



sobre l'ordenació acadèmica, la qualitat, la recerca i la formació continuada i l'extensió universitària. Els seus titulars són els responsables de convocar i presidir les comissions generals universitàries de l'àmbit assignat.

8. Direccions dels centres: òrgans unipersonals responsables de la direcció i gestió ordinària dels tres centres universitaris. Els seus titulars són els responsables de convocar i presidir les juntes de centre corresponents, d'acord amb el Reglament de Centres de la eUniv.

9. Coordinacions d'ensenyaments: òrgans unipersonals responsables de la coordinació acadèmica dels ensenyaments estatals implantats. Els seus titulars són els responsables de convocar i presidir les comissions de seguiment del títol corresponent.

L'òrgan de representació i participació de l'alumnat en els òrgans acadèmics col·legiats de la universitat, d'acord amb els Estatuts i el Reglament Acadèmic General, és el Consell de l'Alumnat, que es renova anualment de forma democràtica.

#### IV. Participació dels grups d'interès

Per tal de conèixer els suggeriments, necessitats o expectatives dels grups d'interès vinculats a la universitat es disposen les formes de participació directa o indirecta següents:

| <b>Grup d'interès</b>                | <b>Formes de participació</b>  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Comunitat universitària eUniv</b> |  |
| Alumnat                              | <i>Representació al Consell de l'Alumnat</i><br><i>Representació al Claustre General</i><br><i>Representació a la Comissió de Qualitat</i><br><i>Representació a les Comissions de seguiment dels títols</i><br><i>Representació a les juntes de centres</i><br><i>Participació en processos d'autoavaluació de títols</i><br><i>Participació en processos d'avaluació externa de títols</i><br><i>Participació en els processos d'enquestes de qualitat</i><br><i>Tramitació de sol·licituds, consultes, queixes i suggeriments</i>             |
| Professorat                          | <i>Representació al Claustre General</i><br><i>Representació a la Comissió d'Ordenació Acadèmica</i><br><i>Representació a la Comissió de Qualitat</i><br><i>Representació a les Comissions de seguiment dels títols</i><br><i>Representació a les juntes de centres</i><br><i>Participació en processos d'autoavaluació de títols</i><br><i>Participació en processos d'avaluació externa de títols</i><br><i>Participació en els processos d'enquestes de qualitat</i><br><i>Tramitació de sol·licituds, consultes, queixes i suggeriments</i> |
| Tutors/es                            | <i>Representació al Claustre General</i><br><i>Representació a la Comissió de Qualitat</i><br><i>Representació a les Comissions de seguiment dels títols</i><br><i>Participació en processos d'avaluació externa de títols</i><br><i>Participació en els processos d'enquestes de qualitat</i><br><i>Tramitació de sol·licituds, consultes, queixes i suggeriments</i>   |
| Titulats/des                         | <i>Representació a la xarxa Alumni</i><br><i>Participació en processos d'avaluació externa de títols</i><br><i>Participació en els processos d'enquestes de qualitat</i><br><i>Tramitació de sol·licituds, consultes, queixes i suggeriments</i>   |
| Investigadors/es                     | <i>Representació al Claustre General</i><br><i>Representació a la Comissió de Recerca</i><br><i>Representació a la Comissió de Qualitat</i><br><i>Representació a la junta de centre de l'Escola de Doctorat</i>   |



|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | <i>Participació en els processos d'enquestes de qualitat</i><br><i>Tramitació de sol·licituds, consultes, queixes i suggeriments</i>  |
| Personal gestor             | <i>Representació al Claustre General</i><br><i>Representació a la Comissió de Gestió</i><br><i>Representació a la Comissió de Qualitat</i><br><i>Representació a les juntes de centres</i><br><i>Participació en els processos d'enquestes de qualitat</i><br><i>Tramitació de sol·licituds, consultes, queixes i suggeriments</i>  |
| <b>Òrgans eUniv</b>         |   |
| Junta General               | <i>Reunió mensual</i>   |
| Senat Acadèmic              | <i>Presidència del Claustre General</i><br><i>Representació a la Comissió de Gestió</i><br><i>Representació a la Comissió de Qualitat</i><br><i>Representació a la Comissió de Recerca</i><br><i>Representació a la Comissió d'Ordenació Acadèmica</i><br><i>Participació en processos de consulta interna</i><br><i>Tramitació de sol·licituds, consultes, queixes i suggeriments</i>  |
| Claustre                    | <i>Participació en nomenaments acadèmics</i><br><i>Participació en l'aprovació de normes acadèmiques</i>  |
| <b>Grups externs</b>        |   |
| Agents socials              | <i>Representació al Senat Acadèmic</i><br><i>Representació a les comissions científiques assessores de les cattedres de recerca especialitzada.</i><br><i>Representació a les comissions consultives dels centres universitaris</i><br><i>Participació en processos de consulta externa</i><br><i>Participació en processos d'autoavaluació de títols</i><br><i>Participació en processos d'avaluació externa de títols</i><br><i>Participació en els processos d'enquestes de qualitat</i><br><i>Tramitació de sol·licituds, consultes, queixes i suggeriments</i> |
| Administració universitària | <i>Avaluació externa de títols (decrets)</i>  |
| Agència avaluadora          | <i>Avaluació externa de plans d'estudis (informes)</i>  |

## V. Definició i objectius de qualitat

La planificació estratègica de la eUniv és responsabilitat exclusiva de la seva Junta General, que convoca a l'efecte els representants de les fundacions promotores de la universitat per tal d'assolir els acords i consensos necessaris, i les decisions estratègiques que es prenen són coherents amb els compromisos institucionals manifestats i recollits als Estatuts de la universitat.

La Junta General de la eUniv assumeix des de la fundació de la universitat un clar compromís amb la política de qualitat pròpia de tota institució d'ensenyament superior de l'espai europeu, la qual es concreta en els següents principis:

- ▶ Garantir el compliment de la legislació vigent.
- ▶ Elaborar una proposta formativa adequada a les capacitats internes i a l'estratègia de la Universitat que permeti donar resposta a les necessitats i les expectatives de la societat.
- ▶ Establir els objectius vinculats a la gestió de la qualitat i fer que aquesta política serveixi de base per definir-los.
- ▶ Comunicar a tot el personal de l'organització aquesta política de qualitat i assegurar-se que es comprèn i s'aplica.
- ▶ Posar la política de qualitat a disposició dels grups d'interès i establir els mecanismes necessaris per a la rendició de comptes.
- ▶ Impulsar la cultura de millora contínua en tots els àmbits de la eUniv, de manera



que la participació de persones i equips i la revisió i el perfeccionament dels processos desenvolupats permetin augmentar de manera sostinguda el rendiment del SGIQ i la satisfacció de totes les parts interessades.

- ▶ Impulsar la creativitat i la innovació per desenvolupar maneres d'aprendre que contribueixin a formar professionals i ciutadans capaços d'afrontar els nous reptes globals de la societat.
- ▶ Garantir que la política de la qualitat dona resposta a la realitat de la institució.
- ▶ Assegurar que aquesta política es duu a terme sota el prisma del desenvolupament sostenible i la igualtat d'oportunitats.

D'acord amb l'estratègia i la política de qualitat, el Vicerectorat amb competències en qualitat és responsable d'implantar les accions que han de permetre assolir els objectius estratègics vinculats a la millora de la qualitat acadèmica.

## VI. Garantia de la Qualitat

La Universitat defineix la cadena de responsabilitats per mitjà d'un model de governança del SGIQ que es construeix entorn dels òrgans i les persones següents:

- ▶ La Junta Acadèmica és l'òrgan responsable del SGIQ, que és representada pel Vicerectorat amb competències en matèria de qualitat, aprova la política de qualitat i els objectius.
- ▶ La Comissió de Qualitat, presidida pel Vicerector d'Ordenació Acadèmica i Qualitat, impulsa la implantació del SGIQ i en fa el seguiment per mitjà de les funcions establertes en la normativa.
- ▶ El Servei Universitari de Garantia de Qualitat coordina els diferents agents i fa el seguiment de les accions que s'han de portar a terme per garantir la implantació eficaç del sistema i la seva millora contínua.
- ▶ Els propietaris dels processos n'asseguren el bon funcionament i estableixen mecanismes de seguiment i control per a la seva millora contínua. Anualment proposen canvis i modificacions per mantenir actualitzats els documents vinculats als processos.
- ▶ Des de les Direccions dels centres es col·labora amb les coordinacions dels ensenyaments per garantir la qualitat i la sostenibilitat dels programes, i impulsen les accions de millora i d'innovació docent de les titulacions, proposades per les coordinacions dels ensenyaments. En l'àmbit dels estudis, proposen un pla de millora anual.
- ▶ Les coordinacions dels ensenyaments coordinen i garanteixen la qualitat acadèmica dels programes. Proposen les accions de millora anuals de les seves titulacions.
- ▶ El professorat responsable de les matèries valora l'acció docent i proposa les accions de millora de les matèries de les quals és responsable.

El SGIQ, del qual aquest manual del SGIQ forma part, s'ha dissenyat en línia amb els estàndards de qualitat internacionals. Aposta, doncs, per un enfocament a processos en sentit ampli que considera, en primera instància, els processos vinculats al marc de verificació, seguiment, modificació i acreditació establert, però que pot donar cabuda —i integrar-lo— a qualsevol procés que la eUniv pugui identificar i desenvolupar en el futur.

En l'annex I es mostra el mapa de processos del SGIQ. Identifica els grups d'interès i els processos desenvolupats per transformar requisits i expectatives en una experiència totalment satisfactòria.

Els processos s'han estructurat dins el mapa atenent la seva tipologia segons els criteris següents:

- ▶ Processos estratègics : són els processos relacionats amb l'estratègia i els objectius de l'organització, amb la seva missió, visió i valors. En la gestió d'aquests processos hi és, normalment, l'equip directiu.





► **Processos operatius** : són els que permeten el desplegament de l'estratègia de l'organització. Són clau en el desenvolupament del model de gestió i afegeixen valor als grups d'interès més rellevants.

► **Processos de suport** : són processos facilitadors de les activitats, que integren els processos operatius i, en alguns casos, els processos estratègics.

Cada procés es desplega mitjançant un document descriptiu que inclou la informació rellevant per a l'operació del procés. L'annex IV incorpora una relació sempre actualitzada dels processos documentats vigents amb referència a la darrera versió i la data d'aprovació d'aquesta versió.

La identificació dels grups d'interès és el resultat de la reflexió entorn de les persones, els col·lectius i les organitzacions de tot tipus que, en un moment o altre del desplegament de l'activitat de la eUniv, interactuen o tenen capacitat de poder influir en la Universitat. Els requisits i les expectatives bàsiques dels grups d'interès s'han recollit en el mapa de grups d'interès (annex II), i es consideren elements d'entrada dels processos per garantir que el SGIQ és capaç de donar-hi resposta. En cada procés es detallen els grups d'interès implicats. El document sobre grups d'interès i processos (annex III) ofereix una visió global dels processos en els quals impacta cada grup d'interès.

En el marc del SGIQ, la Universitat utilitza un conjunt equilibrat d'indicadors clau (annex V) que permeten mesurar l'èxit del desplegament del sistema des de diferents perspectives, avaluar tendències i identificar els motius i factors clau que impulsen aquestes tendències. Per cada indicador s'establiran objectius o valors de referència, basats en les necessitats i les expectatives de la institució.

En línia amb la política de qualitat de la eUniv, la Comissió de Qualitat proposa i fa el seguiment dels objectius de qualitat. Aquests objectius, que són ratificats per la Junta Acadèmica i posteriorment aprovats per la Junta General, es vinculen als indicadors clau del SGIQ i contribueixen a l'assoliment dels objectius estratègics de la Universitat.

Finalment, els processos, directrius i estàndards d'avaluació (annex VI), han de permetre veure la relació entre els estàndards de qualitat a escala europea ESG (2015), les dimensions i els estàndards de qualitat de l'AQUA i els processos del SGIQ de la pròpia eUniv. Aquest quadre vol mostrar com el sistema dona resposta als requisits normatius de referència.

## VII. Conceptualitzacions

El sistema de garantia interna de la qualitat de la eUniv contempla la següent tipologia de documents:

► **Política**: document que descriu els principis generals, els rols i les responsabilitats que han de regir en una matèria determinada.

► **Normativa**: document que regula els requisits, les especificacions i els paràmetres d'una matèria determinada, de conformitat amb els principis generals establerts en la política corresponent. També té la consideració de normativa el document que regula els aspectes no previstos expressament per les disposicions legals i en què l'organització disposa d'autonomia.

► **Reglament**: document que desenvolupa una normativa.

► **Codi**: document que descriu els valors de l'organització en una matèria determinada i les pautes d'actuació general.

► **Pla**: document que especifica les activitats que es duren a terme en un àmbit concret i en un termini determinat.

► **Guia**: document que recull els criteris, els recursos i els circuits per unificar i donar coherència a un procediment determinat.



- ▶ Manual: document destinat als usuaris perquè coneguin l'ús i la funcionalitat d'un sistema o d'un procés.
- ▶ Procés documentat: document vinculat al Manual del SGIQ; tots els processos identificats en el mapa es despleguen mitjançant aquest tipus de document.
- ▶ Procediment: document que té com a objectiu documentar amb més detall la manera de dur a terme una activitat.
- ▶ Instrucció: document que conté una descripció específica de la forma de dur a terme tasques molt concretes.
- ▶ Plantilla/formulari: document base que han d'utilitzar els usuaris en un procés determinat i que, si escau, permet enregistrar dades.

Així mateix, el sistema de garantia interna de la qualitat de la eUniv empra els següents termes:

- ▶ Acció correctiva: acció que es porta a terme per eliminar la causa d'una no conformitat detectada en una auditoria.
- ▶ Àrea de millora: conjunt d'aspectes d'un procés o activitat determinada que no funciona d'acord amb els paràmetres d'excel·lència ni de manera eficient.
- ▶ Entrades: productes o serveis, procedents de proveïdors interns (resultat de l'execució d'altres processos) o externs.
- ▶ Indicador clau: unitat de mesura que permet el seguiment i l'avaluació periòdica de les variables clau d'una organització o sistema.
- ▶ Indicador de procés: unitat de mesura que permet el seguiment i l'avaluació periòdica del rendiment d'un procés.
- ▶ Informació documentada: documents controlats que poden tenir el format de registres, plantilles o bé eines/plataformes tecnològiques, necessaris per a l'operació i el funcionament correcte del procés documentat.
- ▶ Grup d'interès : qualsevol organització, grup o individu que pugui afectar les activitats d'una empresa o organització de referència o ser afectat per aquestes.
- ▶ No conformitat: incompliment d'un requisit especificat.
- ▶ Pla de millora: conjunt d'accions de millora proposades per solucionar aspectes crítics o punts dèbils d'una activitat determinada. Cada acció de millora té associada una planificació, un responsable, uns recursos necessaris i uns indicadors de seguiment.
- ▶ Procés: seqüència d'activitats que, ordenades seguint criteris d'eficàcia i eficiència, transformen els elements d'entrada en productes o serveis per al client (intern o extern), afegint valor.
- ▶ Sistema de gestió: esquema general de processos, indicadors i sistemes de gestió de processos i de millora, utilitzat per garantir que l'organització pugui dur a terme el seu propòsit i desplegar la seva estratègia.
- ▶ Sortides: productes o serveis generats pel mateix procés que donen sentit a la seva existència i aporten valor a l'organització i als grups d'interès interns i externs.

## VIII. Annexos

- ▶ [Annex I: Mapa de processos](#)
- ▶ [Annex II: Mapa de grups d'interès](#)
- ▶ [Annex III: Grups d'interès i processos](#)
- ▶ [Annex IV: Processos documentats](#)
- ▶ [Annex V: Indicadors clau](#)
- ▶ [Annex VI: Processos, directrius i estàndards d'avaluació](#)