



INFORME DE REVISIÓ DE L'SGIQ

Universitat de Vic - Universitat Central de
Catalunya

Àrea de Qualitat
9 octubre 2017

SUMARI

1. INTRODUCCIÓ	2
2. ENTRADES DEL SISTEMA.....	2
2.1 Estat de les revisions prèvies del sistema de gestió interna de la qualitat	2
2.2 Canvis en les qüestions externes i internes en relació a l'SGIQ	3
2.3 Informació sobre el desenvolupament i l'eficiència de l'SGIQ.....	3
3. SORTIDES DEL SISTEMA.....	5
4. PROJECTE DAM	8
ANNEX I	12

1. INTRODUCCIÓ

Aquest és el primer informe de revisió del sistema de la institució que es fa d'acord a las paràmetres avaluable que contempla el propi sistema.

L'esquema de continguts que segueix el present informe, pren com a referència l'esquema d'informe de revisió del sistema de qualitat ISO 9001:2015.

Encara hi ha moltes dades de seguiment del sistema que no s'obtenen de forma sistematitzada i menys, automatitzada.

2. ENTRADES DEL SISTEMA

2.1 Estat de les revisions prèvies del sistema de gestió interna de la qualitat

L'informe de revisió anterior, posava l'accent en les següents necessitats:

- Necessitats específiques de l'Escola de Doctorat de la UVic-UCC, pel que fa al desplegament de l'SGIQ
- Projecte DAM per la gestió de la informació generada per l'SGIQ
- Necessitats específiques del Campus Professional, vinculat a la UVic-UCC
- Millora contínua de l'SGIQ UVic-UCC

De totes elles es van incloure accions al pla de millora de l'SGIQ. En resum, l'estat actual de les accions vinculades a cada necessitat detectada el 2016,

- El desplegament de l'SGIQ de l'Escola de Doctorat, s'ha assolit en un 100%.
- Les accions vinculades al desplegament del projecte DAM 2016 s'han assolit en un 90%. El projecte ha crescut i es planifiquen noves accions incloses en el pla de millora actualitzat com a resultat d'aquest informe de seguiment.
- Les necessitats del Campus Professional, varen ser analitzades i finalment, la direcció dels centres dels Campus Professionals van convenir posposar el desplegament de l'SGIQ a nivell de centre, esperant que es concretin els requisits en matèria de qualitat, que han de complir aquests centres per accedir a les convocatòries que decideixin concórrer.
- La millora contínua de l'SGIQ, a l'igual que el projecte DAM, ha incorporat noves accions, i de fet, es pot considerar que ambdues línies de treball s'han trobat en una. El projecte DAM forma part de la millora contínua del sistema per quant es tracta d'una eina per facilitar la gestió del propi sistema.

2.2 Canvis en les qüestions externes i internes en relació a l'SGIQ

- Incorporació de nous centres: la facultat de medicina és un nou centre a incorporar a l'abast de l'SGIQ. Durant el curs 17-18 no es preveu que incorpori procediments específics, pel que queda sota el paraigües de procediments genèrics dissenyats per l'Àrea de Qualitat de la UVic-UCC.
- Propera certificació de l'SGIQ: la UVic-UCC es mira de prop la propera certificació del sistema de gestió de qualitat. Les directrius apunten cap a una certificació institucional dels processos transversals i una certificació centre a centre, dels processos específics de cada centre. En el nostre mapa, es tradueix en una certificació institucional per processos estratègics i de suport, i una certificació centre a centre, dels processos clau.

Aquestes directrius i la voluntat de la institució de certificar l'SGIQ, són les que han fet re valoritzar el projecte DAM, cap a una eina de gestió de la millora tant extensa com sigui possible (el projecte va variant cada any, en funció de les necessitats detectades).

- Legislació referida a e administració: Des del curs passat la institució treballa pel desplegament de l'e-Administració, amb el compliment de la legislació aplicable i des dels més alts estàndards de qualitat. La recollida de queixes i suggeriments del sistema, es veurà afectada per l'entrada en funcionament de la e-administració i del registre electrònic.
- Logo HRS4R: Des del curs la institució treballa per fer realitat l'obtenció del logo HRS4R en el marc del projecte EURAXESS, com a garantia excel·lent de la gestió dels recursos humans (PDI i PAS).

2.3 Informació sobre el desenvolupament i l'eficiència de l'SGIQ

2.3.1 Satisfacció dels grups d'interès

Fins avui, l'SGIQ de la UVic-UCC mesura la satisfacció dels grups d'interès de manera desagregada i en deixa constància en forma d'indicadors a: informes matrícula, informes de seguiment de titulació i informes de seguiment de centre.

L'SGIQ no ha assolit el grau de maduresa suficient per comptar amb la mesura de la satisfacció del propi sistema, i malgrat el nou sistema de gestió (projecte DAM) contempla aquesta millora, fins avui la institució no compta amb les eines necessàries per fer-ho.

2.3.2 Gestió de queixes i suggeriments

De la mateixa manera que amb la satisfacció, fins el curs 2016-2017, la institució ha vehiculat la gestió de queixes a través de les secretaries de centre. S'han recollit i atès les queixes i suggeriments que els grups d'interès han

traslladat als seus centres, però fins ara no s'ha iniciat el disseny de la recollida de registres i informació derivada de l'atenció de les queixes i suggeriments.

Fins a la data, es garanteix l'atenció a les queixes i en queda registre sempre que en derivin accions de millora (es recullen al *Pla de Millores* de cada centre).

A partir del curs 2017-2018 en el marc del projecte d'implementació de la e-Administració a la UVic-UCC, la institució es dotarà de mecanismes que permetin registrar de manera electrònica i extreure dades de les queixes i suggeriments rebuts, i incorporar-los a les reflexions i millores derivades de l'SGIQ.

2.3.3 Grau de compliment dels objectius de qualitat

Els objectius de qualitat de la UVic-UCC, es centren en el disseny i desplegament de l'SGIQ i en l'assoliment de les fases i accions pautades en el projecte DAM.

Objectiu	Meta17	Meta18	Meta19	Meta20	Valor 17
Desplegament projecte DAM	30%	60%	80%	100%	35%
Disseny de l' SGIQ UVic-UCC	80%	90%	95%	100%	83%
Publicació de l'SGIQ UVic-UCC	80%	90%	95%	100%	80%

El que segueix és el quadre resum, amb les fases del projecte DAM , on es mostra la procedència del valor de l'indicador d'assoliment de l'objectiu del 2017. Hi ha completes, un total de 2 fases de les 6 que té el projecte DAM.

Al punt 4 d'aquest informe es dóna la versió completa del desenvolupament del projecte.

0 DISSENY APLICATIU GIQ	Estat de desenvolupament a oct2017: 100% COMPLET
1 DISSENY SGIQ	Estat de desenvolupament a oct2017: 100% COMPLET
2 PUBLICACIÓ DE L'SGIQ	Estat de desenvolupament a oct2017: 10% PREVIST CURS 2017-18
3a GESTIÓ DE L'SGIQ	Estat de desenvolupament a oct2017: 0% PENDENT DE PRESSUPOST
3b GESTIÓ DEL CENTRE (I LA INSTITUCIÓ)	Estat de desenvolupament a oct2017: 0% PENDENT DE PRESSUPOST
3c GESTIÓ DEL MARC VSMA	Estat de desenvolupament a oct2017: 0% PENDENT DE PRESSUPOST

A l'ANNEX I d'aquest informe s'hi adjunta la taula completa sobre el desplegament del disseny de l'SGIQ.

Adequació dels recursos

Els recursos de què disposa la institució, s'adeqüen, en part, a les necessitats definides en cada àmbit.

Les diferents tipologies de recursos (econòmics, materials, personals i TIC) es gestionen des de les diferents àrees responsables de cada matèria.

El disseny actual de l'SGIQ no incorpora el registre de cap anàlisi sobre l'adequació dels recursos, més enllà del que es pogués derivar del registre de queixes per part dels grups d'interès. Per això, i com que no s'han registrat queixes en aquest sentit, només es pot dir que els recursos de la institució són els adequats a la seva activitat.

3. SORTIDES DEL SISTEMA

Oportunitats de millora

- La incorporació dels procediments de gestió del talent: S'espera donar per acabat el projecte LABELS, per poder incorporar els procediments corresponents a la gestió dels recursos humans (gestió del talent), a l'SGIQ. La culminació d'aquest projecte, que demostra el compromís de la institució per la qualitat en la gestió del talent, suposarà un gran salt qualitatiu pel sistema de gestió de la qualitat.

- La promoció de la cultura de la qualitat entre els centres: El disseny i les eines per la publicació de l'SGIQ ha avançat prou, com per fer més planera la tasca de promoure la cultura de qualitat i el treball sistematitzat i dins els estàndards definits a l'SGIQ.
La promoció de la cultura de la qualitat és pas previ i indispensable per la consolidació de l'SGIQ, que l'Àrea de Qualitat preveu fer centre a centre en un termini màxim de cinc anys.
- El desplegament del disseny de procediments específics de cada centre o facultat: El disseny de procediments clau “a mida” de cada centre o facultat, a l'igual que ja s'ha fet a l'Escola de Doctorat, serà la culminació de la fase de disseny i es podrà començar a avaluar la fase de consolidació del sistema a cada centre.
- Accreditació institucional i certificació de l'SGIQ (centre): El RD 420/2015 “de centres universitaris” té per objecte, la regulació bàsica de diversos processos, entre d'altres el de l'acreditació institucional de tots els centres universitaris.
 - La Universitat ha de sol·licitar l'acreditació institucional de cada centre a AQU, que emet un informe d'avaluació vinculant, que CU resol.
 - Per obtenir el resultat favorable cal complir aquests dos requisits:
 - Haver acreditat la meitat dels títols oficials de grau i màster del centre. Veure figura 1.
 - Disposar de la certificació de la implantació del SGIQ.

	2017	2018	2019	2020	2021	Més enllà
FCSB	Total: 7 Acreditats: 1				X (majoria)	
FCT	Total: 10 Acreditats: 4		X (PRL, E.Biom)			
FEC	Total: 5 Acreditats: 2	X (MCE)				
FETC H	Total: 14 Acreditats: 10					
FM	Total: 1 Acreditats: 0					2024
FCSM	Total: 2 Acreditats: 0				X (majoria)	
FCSc M	Total: 5 Acreditats: 0				X (majoria)	
BAU	Total: 2 Acreditats: 1					
EADA	Total: 1 Acreditats: 1					
ESER P	Total: 2 (4) Acreditats: 0		X			

Fig 1. Previsió centres amb 50% títols acreditats (a octubre 2017). Font OTVOA

La certificació de l'SGIQ té per objectiu comprovar que el SGIQ està implantat i desplegat al centre. No només processos VSMA, sinó els que afecten a totes

les activitats vinculades a les directrius AUDIT, moltes d'elles transversals (per exemple, política estratègica, recursos materials i infraestructures, i PDI).

Pels processos transversals, està previst fer una única certificació UVic-UCC, i mantenir només una certificació per centre dels processos que cada centre gestiona diferent.

El disseny de l'SGIQ treballa des de la revisió del 2014 per aquest propòsit, de manera que el disseny del mapa i l'ordre com s'estan desplegant els seus processos i procediments, s'encamina cap a aquest objectiu.

Els efectes de la certificació de l'SGIQ són:

- Deslliurar-se de l'apartat SGIQ dels processos VSMA
- Presentar-se a l'acreditació institucional quan estigui desplegada.

I els requisits per accedir a la certificació:

- Tenir titulats segons aquell SGIQ.
- Informe Audit...
- Estabilitat i maduresa
- Haver promogut 1 millora del sistema, d'ençà del seu disseny inicial.

L'avaluació per la certificació del sistema funciona com un procés d'acreditació de titulació, però enlloc d'Autoinforme cal presentar evidències.

La generació d'aquestes evidències és, on ara mateix s'atura el desplegament de l'SGIQ de la UVic-UCC, i és també, el motiu de l'ampliació d'accions del projecte DAM. Veure apartat 4 d'aquest informe.

Necessitats de canvis a l'SGIQ

Es distingeix, d'una banda els canvis a introduir a l'SGIQ, i de l'altra les accions del projecte DAM. Veure apartat 4 d'aquest informe.

Els canvis a introduir a l'SGIQ, entesos en el context de millora contínua del sistema i per tant, les millores del sistema, es resumeixen a continuació.

Millora del Sistema	Acceptació		Estat
	SÍ	NO	
Modificar el disseny de les fitxes de procés i de procediment	S		Acabada
Recodificació de processos i procediments, modificant l'arrel d'abast.	S		Acabada
Desplegament de procediments referits a l'arxiu	S		En procés
Incloure procediment referit a Gestió del Talent	S		Acabada (i obsoleta)
Afegir PC15- Gestió de les estades de recerca	S		Pendent
Incloure procediments de seguiment de programes de doctorat	S		Acabada
Incloure SGIQ de CT-BETA, a SGIQ UVic-UCC	S		En procés
Simplificar (escurçar) els títols dels processos	S		Acabada
Incloure Procés PS11- Millora de RRHH, i deixar PS01, només per la Gestió de RRHH	S		Acabada

Incloure procediments als processos anteriors de RRHH, derivats del projecte <u>Logo HRS4R</u>	S		Pendent
Incorporar nou grup d'interès: Empreses col·laboradores de pràctiques	S		Acabada

Totes les propostes per la millora del sistema que s'han recollit, han estat acceptades : 100%

Pel que fa al seu estat:

63,62% Acabades (7)

18,19% En procés (2)

18,19% Pendants (2)

Necessitat de recursos

Per tal de poder assolir els objectius de qualitat de la institució, centrats principalment en la consolidació del model de qualitat i del propi SGIQ a la universitat de manera genèrica i transversal i de forma específica a cada un dels centres de la institució, cal assignar nous recursos, curs rere curs, per a la completa integració del model i la cultura de qualitat a les Facultats i per al desenvolupament de l'eina GIQ, derivada del projecte DAM.

A l'espera de l'aprovació dels pressupostos del curs 2018/19, s'estima que hi hagi una partida econòmica per cobrir les accions pautades en el període, en el pla de millora del centre i referides al SGIQ.

4. PROJECTE DAM

APLICACIÓ PER A LA GESTIÓ DE LA QUALITAT DE LA UVIC-UCC

(Estat a 2 octubre 2017)

Objectius inicial:

- 1- Dissenyar una base de dades que faciliti el disseny i la gestió de la millora contínua del SGIQ, tant a nivell institucional com a nivell de cada un dels centres de la institució, segons està previst al disseny de l'esquelet de l'SGIQ 2014.
- 2- Assolit el primer objectiu, preparar una pàgina web on fer públic l'SGIQ vigent: Manual de qualitat, fitxes de procés, catàleg d'indicadors i repositori de registres.

Durant el desplegament del disseny de l'SGIQ, es valoren dues coses:

- L'envergadura que està prenent el sistema, que sobrepassa el marc VSMA i la garantia de la qualitat de les titulacions oficials atenent únicament a la informació

generada per la impartició de les pròpies titulacions (és a dir els processos clau del mapa de processos).

- La possibilitat de fer del web giq, la finestra pública de tota la informació generada pel sistema.

La valoració dels dos punts anteriors fa que s'ampliïn els objectius inicials:

- 3- Possibilitar la gestió dels centres des de la pròpia aplicació:
 - a. Gestió de l'SGIQ: Informes de seguiment dels sistema.
 - b. Gestió del marc VSMA: Informes de seguiment i acreditació.
 - c. Gestió del centre i la institució: Plans de millora.

Amb això s'aconseguiria un sistema de gestió de la qualitat total, que incorporés totes les peces de la qualitat i alhora, les publicués.

En aquest document es valoren les necessitats encara pendents de cobrir per la consecució dels tres objectius.

1 DISSENY SGIQ	2 PUBLICACIÓ DE L'SGIQ	3a GESTIÓ DE L'SGIQ	3b GESTIÓ DEL CENTRE (I LA INSTITUCIÓ)	3c GESTIÓ DEL MARC VSMA
<p>E: Bolcat dels processos ja dissenyats</p> <p>S: Desplegament complet de l mapa de la institució</p>	<p>E: Sortida anterior</p> <p>S: Catàleg d'indicadors publicat</p>	<p>E: Definició quadre de comandament. Dimensió SGIQ.</p> <p>S: Confecció automàtica de <i>Manual de Qualitat</i> i de <i>Informe de seguiment del sistema</i></p>	<p>E: Gestió de plans de millora des de l'app</p> <p>S: Gestió de Plans de millora i confecció d'informes automàtics de seguiment dels plans i línies estratègiques</p>	<p>E: Extensió de totes les dimensions del quadre de comandament</p> <p>S: Confecció automàtica d'<i>informe de seguiment de titulació, informe de seguiment de centre, informe d'acreditació.</i></p>
<p>Dificultats a resoldre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromís dels propietaris de procés per desplegar els procediments. - Desplegament de ls SGIQ als serveis a la docència i als grups d'interès.(el primer pas és fer una carta de serveis). 	<p>Dificultats a resoldre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAP 	<p>Dificultats a resoldre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'on es treuen (bolquen) els resultats d'indicador? 	<p>Dificultats a resoldre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definició de fonts d'entrada al quadre de millora (tipus de millora). - Formació als responsables de línies estratègiques i a responsables d'entrar i gestionar millores - Assignació de indicadors a les millores per valorar el progrés de l'acció i l'assoliment de l'objectiu - Permetre workflow per comunicar entre responsables d'acció, d'objectiu, etc. 	<p>Dificultats a resoldre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incorporació de les plataformes de treball que ja s'estan fent servir.

1 Disseny SGIQ

Tasques pendents	Data estimada fi
- Finalitzar el bolcat de processos antics	Oct 17
- Disseny de procediments clau	? (3b)
- Disseny de procediments de suport	? (3b)
- Repassar assignació de codis per centre	Nov 17
- Codificació de registres/evidències de l'SGIQ	Gener 18
- Quadre de Audit vs pr	Nov 17
- Inclusió del quadre audit vs Pr a l'app	Nov 17
- Introducció de versions de procediment i motiu de revisió d'antics	Nov 17
- Disseny de calendari genèric (GANTT) d'aplicació de procediments	Des 17
- Disseny d'arbre de la relació entre processos	Des17
- Valoració de la caixa amb E/S+ recursos per als fluxogrames de procés	Des17
- Publicació de calendari i arbre	Gener 18
- Glossari de termes	Des 17
- Solucionar interessos/gi/procés	Des17

2 Publicació de l'SGIQ

Tasques pendents	Data estimada fi
- Disseny de les fitxes d'indicador	Des 17
- Omplir les fitxes d'indicador	Gener 18
- Afegir pestanya d'indicadors a les fitxes de procediment o procés.	Gener 18
- Assignar indicadors de seguiment de procés o de procediment	Febrer 18

3a Gestió de l'SGIQ

Tasques pendents	Data estimada fi
- Dissenyar el quadre de comandament pel seguiment del desplegament de l'SGIQ	Març 18
- Bolcar els indicadors de procés/procediment al quadre de comandament	Març 18
- Gestionar el bolcat de resultats d'indicador.	Març 18
- Dissenyar la versió imprimible del <i>Manual de Qualitat</i>	Oct 17
- Dissenyar el redactat automàtic del <i>Manual de Qualitat</i> , diferenciant a nivell de centre, els forats a complimentar i els continguts estàndard	?
- Dissenyar la versió imprimible de <i>l'Informe de seguiment del sistema</i> .	Nov 17
- Dissenyar el redactat automàtic de <i>l'informe de sistema</i> , bolcant dades de l'SGIQ de cada centre	?
- Assignació de rols i permisos d'accés i edició de l'app.	Nov 17
- Designació de responsables de qualitat	Gener 18
- Presentació del disseny complet als centres	
- Programació de formació als centres	

3b Gestió del centre (i la institució)

Tasques pendents	Data estimada fi
- Definir quines són les evidències públiques del sistema.	Set 18- març 19
- Dissenyar-les i codificar-les	
- Publicar les evidències com a registres de l'app	
- Donar forma de work-flow dins de l'app al disseny i gestió de línies	
- Formar iniciadors, sobre el disseny de línies estratègiques	
- Provar model	
- Exportar-lo a Plans de millora	
- Provar model	
- Formar iniciadors sobre el disseny i gestió de plans de millora	
- Disseny d'informes derivats	
- Publicació d'informes derivats	

3c Gestió del marc VSMA

Tasques pendents	Data estimada fi
<ul style="list-style-type: none"> - Debatre com integrar les fonts de dades a l'app, des de les plataformes actuals - Exportar models de 3b 	Curs 19-20

ANNEX I

Estat de confecció del disseny de l'SGIQ de la UVic-UCC:

En verd: acció acabada

En groc: acció en desenvolupament

En vermell: acció no iniciada

PROCESSOS SGIQ	Procediments genèrics		Publicació procediments específics de centre							
	Disseny	Publicació	Disseny	Publicació	FEC	FETCH	FCT	FCSB	CT BETA	ED
PE01_UCC Governança de la institució	■	■	■	■						
			PE01_UCC_Pr01 disseny i revisió de l'inies estratègiques	■						
			PE01_UCC_Pr02 Definició i revisió d'objectius de qualitat	■						
			PE01_UCC_Pr03 Definició i revisió de política i objectius de RRHH	■						
PE02_UCC Disseny i oficialització de titulacions	■	■	■	■						
			PE02_UCC_Pr01 Programació interna de noves titulacions	■						
			PE02_UCC_Pr02 Programació al SUC	■						
			PE02_UCC_Pr03 Verificació	■						
			PE02_UCC_Pr04 Implantació de la titulació oficial	■						
			PE02_UCC_Pr11 Programació interna de dobles titulacions	■						
PE03_UCC Extinció de titulacions	■	■								
PE04_UCC Millora estratègica	■	■	■	■						
			PE04_UCC_Pr01 Disseny i manteniment de l'SGIQ	■						
			PE04_UCC_Pr02 projectes i comissions de millora	■						
			PE04_UCC_Pr03 Quadre de comandament integral	■						
			PE04_UCC_Pr04 Auditories internes a l'SGIQ	■						
			PE04_UCC_Pr05 Seguiment de l'SGIQ	■						
PE05_UCC Gestió d'estadístiques i indicadors	■	■	■	■						
			PE05_UCC_Pr01 Criteris de gestió d'indicadors	■						
			PE05_UCC_Pr02 Disseny o modificació d'indicadors	■						
			PE05_UCC_Pr03 Sol·licitud de resultats d'indicador	■						
PE06_UCC Gestió de queixes i suggeriments	■	■	■	■						
			PE06_Uvic_Pr01 Gestió de queixes	■						
			PE06_Uvic_Pr02 Gestió de suggeriments	■						
			PE06_Uvic_Pr03 Atenció a sol·licituds dels grups d'interès	■						
PE07_UCC Seguiment, avaluació i millora de titulacions oficials	■	■	■	■						
			PE07_UCC_Pr01 Seguiment de titulacions oficials	■						
			PE07_UCC_Pr02 Seguiment de centre	■						
			PE07_UCC_Pr03 plans de Millora	■						
			PE07_UCC_Pr04 Incorporació de canvis en les titulacions oficials	■						
			PE07_UCC_Pr05 Modificacions en les titulacions oficials	■						
PE08_UCC Acreditació de titulacions oficials	■	■	■	■						
			PE08_UCC_Pr01 Autoinforme d'acreditació	■						
			PE08_UCC_Pr02 Organització de les audiències i la visita del CAE	■						
PE11_UCC Satisfacció dels grups d'interès	■	■	■	■						
			PE11_UCC_Pr01 Disseny de noves enquestes	■						
			PE11_UCC_Pr02 Realització d'Enquestes de satisfacció	■						
			PE11_UCC_Pr03 Valoració de resultats d'enquestes de satisfacció	■						
PE09_UCC Organitzacions associatives	■	■	■	■						
			PE09_UCC_Pr01 sol·licitud de pertinença a una organització associativa	■						
			PE09_UCC_Pr02 Renovació o baixa d'organitzacions associatives	■						
PE10_UCC Comunicació	■	■								
PE12_UCC Informació pública	■	■								

PROCESSOS SGIQ	Publicació		PROCEDIMENTS GENÈRICS		Publicació procediments específics de centre						
	Disseny	Publicació	Disseny	Publicació	FEC	FETCH	FCT	FCSB	CT BETA	ED	
PC01_UCC Accés i admisió d'estudiants	■	■	PC01_Uvic_Pr01 Accions informatives a l'alumnat potencial PC01_Uvic_Pr02 Accions informatives durant la matrícula PC01_Uvic_Pr03 Matrícula PC01_Uvic_Pr04 Accions de suport i seguiment de l'alumnat	■	■						
PC02_UCC Organització i planificació acadèmica	■	■									
PC03_UCC Avaluació de l'estudiant	■	■									
PC04_UCC Gestió de pràctiques	■	■									
PC05_UCC Gestió dels TFG/TFM	■	■									
PC06_UCC Gestió de la mobilitat	■	■	PC06_UCC_Pr01 Mobilitat IN PC06_UCC_Pr02 Mobilitat OUT	■	■						
PC11_UCC Accés i admisió d'estudiants	■	■	PC11_UCC_Pr01 Accés i admisió de doctorands PC11_UCC_Pr02 Matrícula de doctorands								■
PC12_UCC Desenvolupament de la tesi	■	■	PC12_UCC_Pr01 Assignació de director de tesi PC12_UCC_Pr02 pla d'investigació PC12_UCC_Pr03 Document d'activitats del doctorand PC12_UCC_Pr04 Seguiment anual del desenvolupament de la tesi PC12_UCC_Pr11 Canvi de director de tesi o de tutor acadèmic								■
PC13_UCC Lectura de tesi	■	■	PC13_UCC_Pr01 Dipòsit de tesi PC13_UCC_Pr02 Autorització de defensa de tesi PC13_UCC_Pr03 Defensa de tesi								■
PC14_UCC Expedició de títols i certificats	■	■									
PS01_UCC Gestió dels recursos humans	■	■	PS01_Uvic_Pr01 Planificació de recursos per l'activitat acadèmica PS01_Uvic_Pr02 Incorporació de nou PDI PS01_Uvic_Pr03 Incorporació PDI segons Serra hunter PS01_Uvic_Pr04 Consolidació d'annexos o ampliació dedicació PDI PS01_Uvic_Pr05 Baixa PDI PS01_Uvic_Pr06 Promoció PDI PS01_Uvic_Pr07 Estada professor visitant PS01_Uvic_Pr08 Contractació de personal a càrrec RAD PS01_Uvic_Pr09 Nomenament i renovació de professorat emèrit PS01_Uvic_Pr21 Incorporació de PAS PS01_Uvic_Pr22 Baixa o reducció de PAS	■	■						
PS11_UCC Millora dels recursos humans	■	■	Projecte en marxa. A incorporar a SGIQ curs 17-18	■	■						
PS02_UCC Disseny, gestió i millora d'infraestructures i espais	■	■									
PS03_UCC Disseny, gestió i millora de materials	■	■									
PS04_UCC Disseny, gestió i millora de serveis a la docència i als grups d'interès	■	■									
PS05_UCC Orientació professional i inserció laboral	■	■									■
PS06_UCC Arxiu	■	■									
PS07_UCC Gestió documental	■	■									

num total de processos definits al mapa de processos	30
% Dissenyats	83%
% en revisió o disseny	10%
%publicats (sobre els dissenyats)	80%

num de procediments genèrics	49								
num de procediments específics de cada centre		0	0	0	0	0	0	0	19
% de processos amb procediments desplegats	50%								