

Código	Origen (Informe)	Requerida por AQU	Problema detectado	Acción propuesta	Objetivo a lograr	Prioridad	Responsable	Periodo	Estado	Resultado	¿Implica modificación memoria?
BSM.0001	Informe de evaluación OTQ 18 de junio 2019	Sí	Ajuste requerimientos informe de evaluación OTQ del procedimiento "PS0.1 Gestión de personas". Ver comentarios en informe de evaluación.	El procedimiento PS0.1 Gestión de personas queda obsoleto y se subdivide en cuatro procedimientos.	Certificación SGIC	Alta	Recursos Humanos y Calidad	19/07/2019	Tancada	Assolit	No
BSM.0002	Informe de evaluación OTQ 18 de junio 2019	Sí	Actualización de los procedimientos: PE2.0 Información a los grupos de interés y PE3.0 Rendición de cuentas de los indicadores de calidad, para adaptarlos a la normativa AQU.	Ajuste general de los procedimientos (PE2.0 Información a los grupos de interés y PE3.0 Rendición de cuentas), incluyendo entradas, salidas, mejora del procedimiento, grupos de interés, etc.	Seguimiento y mejora continua del SGIC. Certificación del SGIC.	Alta	Calidad	11/07/2019	Tancada	Assolit	No
BSM.0003	Informe de evaluación OTQ 18 de junio 2019	Sí	Actualización del procedimiento: PMC0.0 Medición y seguimiento de la satisfacción, para adaptarlo a la normativa AQU.	Ajuste general del procedimiento (PMC0.0 Medición y seguimiento), incluyendo entradas, salidas, mejora del procedimiento, grupos de interés, etc.	Seguimiento y mejora continua del SGIC. Certificación del SGIC.	Alta	Calidad	10/07/2019	Tancada	Assolit	No
BSM.0004	Informe de evaluación OTQ 18 de junio 2019	Sí	Ajuste requerimientos informe evaluación OTQ del procedimiento PS0.1 Gestión del cuerpo docente. Ver comentarios en informe de evaluación.	El procedimiento PS0.1 Gestión del cuerpo docente queda obsoleto y se subdivide en cuatro procedimientos.	Certificación SGIC	Alta	Vicedecanato y Calidad	19/07/2019	Tancada	Assolit	No
BSM.0005	Informe de evaluación OTQ 18 de junio 2019	Sí	Ajuste requerimientos informe evaluación OTQ del procedimiento PS0.2 Gestión de los recursos materiales y servicios. Ver comentarios en informe de evaluación.	El procedimiento PS0.1 Gestión de los recursos materiales y servicios queda obsoleto y se subdivide en 2 procedimientos.	Certificación SGIC.	Alta	Dirección de Recursos y Personas y Calidad	19/07/2019	Tancada	Assolit	No
BSM.0006	Informe de acreditación AQU (julio 2016)	Sí	Oportunidad para que la política de calidad llegue a más grupos de interés.	Traducir el apartado de Calidad disponible en la web y publicar la versión revisada del SGIQ (sept 2017).	Difundir la política de calidad a los diferentes grupos de interés en otros idiomas (catalán e inglés) además del castellano.	Alta	Calidad y Marketing	30/11/2017	Tancada	Assolit	No
BSM.0007	Plan de mejora SGIC 17-18	No	Crear procedimiento específico del Trabajo Final de Master (TFM).	Crear el procedimiento TFM e incluirlo dentro de los procesos operativos.	Incluir un procedimiento específico del TFM en el SGIC.	Alta	Innovación Docente	05/04/2018	Tancada	Assolit	No
BSM.0008	Recomendación OTQ	No	Crear procedimiento específico de Acción tutorial.	Crear el procedimiento e incluirlo dentro de los procesos operativos.	Incluir un procedimiento específico de Acción tutorial en el SGC.	Alta	Dirección Académica del Centro y Calidad	10/10/2018	Tancada	Assolit	No
BSM.0009	Requerimientos normativa AQU	Sí	Actualizar aspectos necesarios del SGIC.	Revisar los procesos estratégicos y de soporte.	Adaptar los procesos y procedimientos a los requerimientos normativos.	Mitja	Calidad	19/07/2018	Tancada	Assolit	No
BSM.0010	Publicación certificación AQU	No	Oportunidad para certificar el sistema.	Evaluar el SGIC de acuerdo con los estándares de AQU.	Decidir si iniciamos el proceso de certificación.	Mitja	Calidad	17/10/2018	Tancada	Assolit	No
BSM.0011	Plan de mejora SGIC 17-18	No	Crear procedimiento específico de Alumni.	Crear el procedimiento e incluirlo dentro de los procesos operativos (identificar registros e indicadores asociados).	Incluir el procedimiento del servicio Alumni en el SGIC para mejorar el servicio a los participantes.	Alta	Alumni Relations Manager y Calidad	20/06/2018	Tancada	Assolit	No
BSM.0012	Plan de mejora SGIC 18-19	Sí	Actualizar procedimiento gestión documental.	Revisar y actualizar el procedimiento de gestión documental	Adaptar procedimiento a los requerimientos de la guía para la certificación de la implantación del SGIC.	Alta	Calidad	19/07/2019	Tancada	Assolit	No
BSM.0013	Plan de mejora SGIC 18-19	Sí	Actualizar manual de calidad, manual de procesos y plan de mejora de la Web.	Actualizar manuales del sistema SGIQ y publicar en la web - apartado compromiso con la calidad (tres idiomas).	Reflejar los cambios en el SGIC y en la web.	Alta	Marketing y Calidad	30/09/2019	Oberta	-	No
BSM.0014	Informe de evaluación OTQ 18 de junio 2019	Sí	Actualizar mapa de procesos del SGIC - mejorar la correlación.	Actualizar el mapa de procesos.	Reflejar los cambios en el mapa de procesos.	Alta	Calidad	05/07/2019	Tancada	Assolit	No
BSM.0018	Plan de mejora SGIC 18-19	No	Revisar y actualizar los procesos estratégicos VSMA.	Adaptar los procesos y procedimientos a los requerimientos normativos.	Seguimiento y mejora continua del SGIC. Certificación del SGIC.	Alta	Dirección Académica del Centro y Calidad	10/07/2019	Tancada	Assolit	No
BSM.0019	Plan de mejora SGIC 18-19	Sí	Requerimientos externos e internos de creación de Comisión de Calidad del Centro.	Consolidar la Comisión de Calidad del Centro.	Garantizar la eficacia del SGIC. Certificación del SGIC.	Alta	Calidad	08/04/2019	Tancada	Assolit	No

Código	Origen (Informe)	Requerida por AQU	Problema detectado	Acción propuesta	Objetivo a lograr	Prioridad	Responsable	Periodo	Estado	Resultado	¿Implica modificación memoria?
BSM.0020	Autoinforme de acreditación 2015	No	Se detecta una oportunidad de mayor involucración activa de los participantes en los procesos vinculados al seguimiento de las titulaciones.	Aumentar la participación de los estudiantes en los procesos que así lo requieran.	Como grupo de interés y principal receptor de nuestro servicio, podría contar con mayor participación en los procesos que así lo requieran.	Alta	Dirección Académica del Centro y Calidad	30/06/2016	Tancada	Assolit	No
BSM.0021	Autoinforme de acreditación 2015	No	Se precisa de un análisis del aprovechamiento del proceso de acreditación.	Una vez cerrado el proceso de acreditación, se llevará a cabo una evaluación del aprovechamiento del mismo como herramienta de mejora.	Evaluar y en su caso modificar la implantación del proceso de acreditación.	Alta	Calidad	30/06/2019	Tancada	Assolit	No
BSM.0022	Autoinforme de acreditación 2016	No	Necesidad de aumentar los recursos disponibles en el área de Calidad.	Incorporación de una persona con el rol de "Gestor de procesos y mejora continua".	Garantizar el seguimiento del SGIC.	Alta	Comité de Dirección del Centro	06/02/2017	Tancada	Assolit	No
BSM.0023	Autoinforme de acreditación 2016	No	Necesidad de recoger la percepción del estudiante en relación al proceso de información-admisión-matriculación.	Implementar unas encuestas de satisfacción de los estudiantes sobre el proceso de información-admisión-matriculación.	Conocer mejor la percepción de los estudiantes sobre el proceso de información-admisión-matriculación para poder proporcionar una información más enfocada a las necesidades de los candidatos.	Alta	Calidad, Marketing y Dirección Académica del Centro	30/10/2016	Tancada	Assolit	No
BSM.0024	Plan de mejora SGIC 19-20	Sí	Ampliar la información sobre la acción tutorial del estudiante.	Creación de un procedimiento específico de acción tutorial.	Mejora del SGIC.	Alta	Calidad, Operaciones y Dirección Académica del Centro	10/02/2020	Oberta	-	No
BSM.0025	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Mejorar la evaluación del desempeño del personal académico.	Mejora en la valoración del cumplimiento de requisitos y méritos.	Mejorar el procedimiento PS0.1.3 Evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento del personal de gestión.	Alta	Vicedecanato	27/01/2020	Oberta	-	No
BSM.0026	Plan de mejora SGIC 19-20	No	<b>Asociar el indicador de % de TFM's con impacto social al objetivo de calidad "Atraer talento diverso y entender el éxito por la capacidad de transformar la sociedad".</b>	Analizar la métrica para medir el indicador, el área responsable, la frecuencia de medición y definir el objetivo/meta.	Asegurar el objetivo de calidad declarado en la política de calidad.	Mitja	Dirección Académica de centro	10/02/2020	Oberta	-	No
BSM.0027	Plan de mejora SGIC 19-20	Sí	8 programas tienen un índice de inserción laboral por debajo de la meta propuesta (80%).	En el nuevo periodo académico 19-20 se ha preguntado a los estudiantes cuál es su situación y objetivo profesional. Se ha elaborado un plan de formación teniendo en cuenta los distintos perfiles profesionales encuestados. Con la información de los distintos perfiles profesionales, la Corporate Relations del Servicio de Carreras responsable del programa, hará una búsqueda teniendo en cuenta los distintos perfiles y objetivos profesionales. Y la Career Advisor del programa realizará los asesoramientos en base a esta información. Informar al estudiante antes de finalizar su programa de la existencia de la encuesta de inserción laboral y la importancia de obtener la información, tanto para la institución como para el propio profesional. La encuesta será enviada tanto por la Dirección Académica como por la Career Advisor, las dos personas que más vinculo han tenido con el estudiante. Posibilidad de hacer llamadas de refuerzo si vemos que no estamos consiguiendo la meta.	Que la promoción 19-20 tenga un índice de inserción laboral dentro de la meta propuesta. Los resultados se obtendrán en marzo de 2021, ya que en febrero de 2021 se encuestará a la promoción 19-20 para ver los resultados de inserción laboral.	Alta	Alumni y Relaciones Corporativas	15/03/2021	Oberta	-	No
BSM.0028	Plan de mejora SGIC 19-20	Sí	Grado de satisfacción de los estudiantes (%) por debajo del objetivo (80%) en los programas MScMGTY MScMKT.	MScMGT y MScMKT: realizar una sesión focus group con cada uno de los programas a mitad de la nueva edición (dic 19)	Análisis cualitativo de la percepción de la calidad de dichos programas mediante sesiones grupales.	Alta	Dirección Académica y Calidad	20/12/2019	Oberta	-	No

Código	Origen (Informe)	Requerida por AQU	Problema detectado	Acción propuesta	Objetivo a lograr	Prioridad	Responsable	Periodo	Estado	Resultado	¿Implica modificación memoria?
BSM.0029	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Mejorar la información que se comparte con los diferentes grupos de interés	Añadir pregunta en la encuesta de clima laboral sobre el nivel de transparencia de la BSM (rendición de cuentas, información general, misión, visión y valores, etc.)	Conocer la percepción actual sobre el grado de transparencia percibida por los traajadores	Media	Recursos y Personas	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0030	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Porcentaje de profesorado con perfil internacional bajo	% profesorado internacional CF	Internacionalizar el perfil del profesorado	Media	Vicedecanato profesores	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0031	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Porcentaje de profesorado con experiencia internacional bajo	% profesorado con experiencia internacional	Internacionalizar el perfil del profesorado	Media	Vicedecanato profesores	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0032	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Algunos programas con rúbricas diferentes y que se pueden homogeneizar	<b>Rúbricas del TFM – estandarización</b>	Estandarizar al máximo los criterios de las rúbricas	Media	Dirección Académica de Centro	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0033	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Posibilidad de digitalizar las acciones de mejora en un aplicativo informático	Incluir las acciones de mejora de título en el aplicativo UPF	Automatizar el seguimiento de los planes de mejora	Media	Dirección Académica de Centro	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0034	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Posibilidad de concentrar las acciones formativas en verano	<b>Formación profesorado – Summer School profesorado mejora</b>	Dar más opciones de formación al profesorado	Media	Vicedecanato profesores	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0035	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Actualización de política de profesores	Incluir en política del personal académico criterios de selección mentores/tutores TFM	Actualizar la política considerando todos los criterios	Media	Vicedecanato profesores	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0036	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Tener mayor información	Gestión de recursos materiales: encuesta a los directores académicos de títulos sobre recursos/servicios/personas.		Media	Calidad	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0037	Plan de mejora SGIC 19-20	No	El redactado de las condiciones tiene un carácter muy formal y se trataría de acercar el enfoque del redactado para hacerlo más próximo.	<b>Normativas. FAQ's para ayudar a entender el marco normativo.</b>	Aumentar el conocimiento de las condiciones por parte de los usuarios	Media	Secretaría General	01/09/2020	Oberta	-	No
BSM.0038	Plan de mejora SGIC 19-20	No	El redactado de las condiciones tiene un carácter muy formal y se trataría de acercar el enfoque del redactado para hacerlo más próximo.	Normativas. Incorporar encuesta inicial pregunta sobre el grado de comprensión del marco normativo.	Tener un indicador objetivo que nos de iformación al respecto y poder actuar en consecuencia.	Media	Secretaría General	01/09/2020	Oberta	-	No
BSM.0039	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Uso de un redactado heterogéneo.	Seguimiento titulaciones. Unificación de la redacción de las propuestas de mejora de título. Plan de formación a los DAT.	Fomentar un redactado uniforme en las acciones de mejora.	Media	Dirección Académica de Centro	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0040	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Necesidad de tener un indicador para medir la satisfacción de los estudiantes en movilidad	Movilidad. Crear encuesta de calidad para medir la satisfacción de los estudiantes respecto a la movilidad.	Monitorizar y objetivar la medida de la satisfacción del estudiante.	Media	Calidad	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0041	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Monitorizar el despliegue de la estrategia.	Indicador CMI. Programas que incluyen contenidos de bienestar planetario, ética, RSC, interdisciplinaridad y transformación. <b>Diseñar formulario y pasar a DAT's.</b>	Monitorizar mediante indicadores el grado de implantación.	Media	Dirección Académica de Centro	01/09/2020	Oberta	-	No
BSM.0042	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Oportunidad de incorporar más información para la toma de decisiones.	Revisión portfolio. Incluir datos del servicio de carreras profesionales y opinión de gestores operativa en la impartición de la docencia.	Incorporar una visión 360 en la revisión del portafolio	Media	Dirección Académica de Centro	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0043	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Posibilidad de acompañar mejor la implantación de mejoras innovación docente.	Coordinación metodológica. Innovación docente acudirá a clases para garantizar que se sigue con el modelo docente.	Acompañar al profesorado en la implantación de innovaciones educativas.	Media	Innovación Docente	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0044	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Establecer un marco homogéneo de comunicación a los profesores.	Crear un plan de comunicación al profesorado.	Unificar mensajes enviados al claustro docente.	Media	Vicedecanato de profesores	01/07/2020	Oberta	-	No

Código	Origen (Informe)	Requerida por AQU	Problema detectado	Acción propuesta	Objetivo a lograr	Prioridad	Responsable	Periodo	Estado	Resultado	¿Implica modificación memoria?
BSM.0045	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Necesidad de información cuantificable	Gestión operativa de los programas. Añadir a encuestas de satisfacción opinión de los estudiantes respecto a los gestores de programa.	Disponer de indicador con datos objetivos para la toma de decisiones.	Media	Calidad	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0046	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Necesidad de información cuantificable	Gestión operativa de los programas. Añadir a encuestas de satisfacción opinión de los directores académicos respecto a los gestores de programas.	Disponer de indicador con datos objetivos para la toma de decisiones.	Media	Calidad	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0047	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Necesidad de actualizar las política de descuentos.	Captación e información. Añadir que la política de descuentos.	Tener un nuevo esquema actualizado para incorporar nuevos grupos de interés.	Media	Marketing y comunicación	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0048	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Necesidad de incorporar percepción de las Direcciones Académicas de Título en el proceso de admisión.	Admisión. Reuniones con DAT para evaluación del curso y establecer mejoras del proceso de admisión.	Tener visión 360 en el proceso de admisión.	Media	Secretaría General	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0049	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Necesidad de información cuantificable	Política personal de gestión. Añadir a encuesta de clima laboral pregunta sobre el % de satisfacción respecto a la política del personal de gestión implementada en la escuela.	Disponer de indicador con datos objetivos para la toma de decisiones.	Media	Recursos y Personas	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0050	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Necesidad de información cuantificable	Documentación. Pasar encuesta para medir indicador de SGIC.	Disponer de indicador con datos objetivos para la toma de decisiones.	Media	Calidad	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0051	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Necesidad de información cuantificable	Análisis de resultados. Añadir encuesta como la de documentación para medir la satisfacción de los responsables de los procesos respecto a la analítica que se lleva actualmente.	Disponer de indicador con datos objetivos para la toma de decisiones.	Media	Calidad	01/07/2020	Oberta	-	No
BSM.0052	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Buscar el equilibrio en el perfil del profesorado	En las proximas vacantes el perfil internacional tiene que ser más prioritario. Nº de hombres y nº de mujeres del personal de gestión contratado no es paritario . En este caso hay un % superior al 60%	Llegar a un 40% de Hombres en dos años	Baja	Recursos Humanos	31/08/2021	Oberta	-	
BSM.0053	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Buscar el equilibrio en el perfil del profesorado	En las proximas vacantes el perfil internacional ha de ser más prioritario (Nº de empleados con nacionalidad no española / Total de empleados)	Llegar a un 10% en un año	Media	Recursos Humanos	31/08/2020	Oberta	-	
BSM.0054	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Necesidad de información cuantificable	Elaboración más personalizada del plan de formación 19-21 (% satisfacción del personal de gestión respecto a la formación recibida )	Llegar al 8	Alta	Recursos Humanos	31/08/2021	Oberta	-	
BSM.0055	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Ampliar el alcance temporal de las acciones formativas definidas	Definir un plan de inversión a tres años (% satisfacción del profesorado/personal de gestión respecto a los recursos materiales)	Llegar al 9	Alta	Facilities	31/08/2022	Oberta	-	
BSM.0056	Plan de mejora SGIC 19-20	No	Necesidad de información cuantificable	Diagnóstico más enfocado para detectar medidas concretas (% satisfacción de los profesorado y personal de gestión respecto a los servicios)	Llegar al 10	Alta	Sevicios	01/09/2020	Oberta	-	