



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de **Catalunya**

PLANIFICACIÓ D'ACTIVITATS 2017

Consell de Govern de 18 de juliol de 2016

PRESENTACIÓ

L'elaboració de la PLANIFICACIÓ D'ACTIVITATS PER AL 2017 ha pres com a punt de partida la Planificació d'activitats de l'any anterior, el Pla estratègic 2015-2018 d'AQU Catalunya, i les millores que es desprenen dels processos de metaavaluació d'AQU Catalunya.

A continuació es detallen les activitats principals que es preveuen realitzar:

- **QUALITAT INSTITUCIONAL:** continuar amb l'avaluació de les titulacions universitàries alhora que s'inicia la implantació gradual del nou Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació de les titulacions oficials (2016); elaborar la Guia per a l'acreditació de les titulacions de doctorat, la Guia per a l'acreditació dels títols no universitaris equivalents a grau i la Guia per a l'avaluació institucional.
- **QUALITAT DEL PROFESSORAT:** resoldre les convocatòries d'avaluació previstes; certificar el reconeixement de l'activitat de docència del professorat agregat interí de les universitats públiques catalanes, d'acord amb el conveni signat; i sobretot, treballar en l'àmbit qualitatiu, per millorar el procés d'avaluació per reduir el termini de resolució de les convocatòries i per millorar la informació i la motivació de les resolucions.
- **GENERACIÓ I TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT:** realitzar la 6a edició de l'enquesta d'inserció laboral, en la qual hi participen les 12 universitats catalanes, 31 centres adscrits, els centres que imparteixen ensenyaments artístics superiors equivalents a grau, i una universitat de fora del sistema universitari català; aprovar l'enquesta de satisfacció de màsters; elaborar els informes anuals per universitats; i publicar els perfils del professorat lector, agregat i catedràtic.
- **INTERNACIONALITZACIÓ:** impulsar el programa d'acreditació internacional amb AQU Catalunya, tot identificant les agències interessades per plantejar un conveni de col·laboració.
- **DIRECCIÓ ESTRATÈGICA:** realitzar l'avaluació externa internacional basada en els ESG per tal que AQU Catalunya pugui mantenir-se com a membre de ple dret d'ENQA i renovi la seva inscripció al registre europeu EQAR; i finalitzar la reestructuració d'AQU Catalunya d'acord amb el marc legal, tot posant en funcionament la Comissió Assessora i aprovant el contracte-programa.
- **ORGANITZACIÓ INTERNA:** renovar el certificat amb la nova versió de la norma ISO 9001:2015; desplegar l'avaluació de les competències professionals del seu personal i adequar el Pla de formació a les competències; i analitzar com millorar l'eficiència de les plataformes tecnològiques dels processos d'avaluació de titulacions i institucions.

De totes elles es destaquen com a objectius de qualitat principals per a 2017:

1. Superar l'avaluació externa internacional d'acord amb els Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (2015), fet que ha de permetre a AQU Catalunya continuar com a membre de ple dret de l'European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) i mantenir-se com una de les primeres agències inscrites a l'European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

2. Reduir els terminis dels processos d'avaluació del professorat, actualment establerts en sis mesos, tot mantenint les garanties del procés per tal d'oferir un servei més eficient.

Les activitats que es duran a terme es troben estructurades en els eixos següents:

I. Qualitat institucional	4
II. Qualitat del professorat	6
III. Generació i transferència de coneixement	8
IV. Internacionalització	10
V. Direcció estratègica	12
VI. Organització interna	15

A més de les activitats que es recullen en aquest document, l'Agència també podrà desenvolupar altres activitats que li siguin expressament encomanades pel seu Consell de Govern o pel departament competent en matèria d'universitats, tot prenent els acords necessaris per garantir-ne la viabilitat.

I. Qualitat institucional

A) Avaluació de programes de formació de titulacions universitàries oficials

1) Marc VSMA



S'iniciarà la implantació del nou Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació de les titulacions universitàries oficials (2016) i de forma progressiva s'aniran modificant les guies d'avaluació als seus principis. S'elaboraran dos nous benchmarks.

2) Verificació

Es realitzarà l'avaluació ex ante de les propostes d'ensenyaments universitaris oficials de les universitats catalanes i dels ensenyaments artístics superiors per a la seva implantació, d'acord amb la metodologia vigent.

3) Seguiment i modificació

Es durà a terme el procés de seguiment i modificació de les titulacions oficials i ensenyaments artístics superiors a Catalunya, amb especial impacte en aquells títols que han presentat diferents problemàtiques durant el procés de verificació o acreditació. Les evidències obtingudes serviran per al procés d'acreditació.

4) Visites externes a centres i acreditació



Es durà a terme el procés de visites externes i acreditació d'acord amb la metodologia vigent de graus i màsters. Es desenvoluparan la Guia per a l'acreditació de les titulacions de doctorat i la Guia per a l'acreditació dels títols no universitaris equivalents a grau; i es revisarà la Guia per a l'avaluació de les dimensions addicionals en l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i màster.

B) Avaluació institucional

5) Certificació Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SGIQ)

Es durà a terme el procés de certificació dels centres que tinguin implantat un sistema de garantia interna de la qualitat (SIGQ) a partir de la metodologia i procediments vigents.

6) **Avaluació de departaments**

Es realitzaran les avaluacions de departaments de les universitats que ho sol·licitin i ho financin.



7) **Avaluació institucional**

S'elaborarà la Guia per a l'avaluació institucional.

C) **Certificacions temàtiques**

8) **Certificacions temàtiques internacionals de titulacions (labels)**

Es donarà suport a les universitats que ho sol·licitin per a la consecució de les certificacions temàtiques internacionals de titulacions, dins del marc aprovat per AQU Catalunya.

II. Qualitat del professorat

A) Avaluació prèvia del professorat en els processos de selecció de les universitats

9) Informes previs per a professorat lector

Es resoldran les convocatòries d'emissió d'informes previs als processos de selecció per a la contractació de professorat lector a les universitats públiques catalanes. El professorat de les universitats privades o dels centres adscrits podrà sol·licitar informes de professorat lector, a fi d'acomplir la normativa vigent pel que fa a l'avaluació d'aquest professorat d'acord amb els convenis signats.

Si escau, i en aquells casos que es formalitzin per mitjà de conveni, AQU Catalunya certificarà l'existència de relacions acadèmiques de les persones sol·licitants amb universitats i centres de recerca diferents dels de les universitats convocants de processos de selecció del PDI contractat.

Es millorarà el procés d'avaluació per tal de reduir el termini de resolució de les convocatòries.

10) Acreditacions de recerca i de recerca avançada

Es resoldran les convocatòries d'emissió d'acreditacions de recerca i de recerca avançada prèvies als processos de selecció de professorat contractat a les universitats públiques catalanes. El professorat de les universitats privades o dels centres adscrits podrà sol·licitar acreditacions de recerca i de recerca avançada, a fi d'acomplir la normativa vigent pel que fa a l'avaluació d'aquest professorat d'acord amb els convenis signats.

Es millorarà el procés d'avaluació per tal de reduir el termini de resolució de les convocatòries.

11) Certificats d'avaluació de l'activitat docent

S'avaluaran anualment, d'acord amb el procediment establert, les sol·licituds que es presentin a la certificació de l'activitat docent, que s'adreça al professorat que tingui l'acreditació de recerca i/o l'acreditació de recerca avançada emesa per AQU Catalunya, i també al PDI, funcionari i contractat, de les universitats públiques catalanes.

B) Avaluació dels mèrits de recerca, docència i gestió

12) Mèrits de recerca

Es resoldran les convocatòries per a l'avaluació dels mèrits de recerca (sexennis) del professorat funcionari i contractat de les universitats públiques catalanes. També es durà a terme l'avaluació

dels mèrits de recerca del professorat de les universitats privades, per mitjà dels mateixos procediments que els de les universitats públiques i d'acord amb els convenis signats. Concretament, s'obrirà una convocatòria per al PDI contractat i una segona per al PDI funcionari, al professorat de les universitats privades i altres.

Al marge d'aquestes convocatòries, també es faran les avaluacions de l'activitat de recerca dels centres adscrits amb què AQU Catalunya té signats els convenis respectius.

I també es farà una convocatòria per al reconeixement de l'activitat de recerca del professorat agregat interí de les universitats públiques catalanes, d'acord amb el conveni vigent.

13) Mèrits de docència i gestió

Se certificaran els informes d'avaluació docent i de gestió emesos per les universitats públiques catalanes i s'emetraran les resolucions corresponents.



També se certificarà el reconeixement de l'activitat de docència del professorat agregat interí de les universitats públiques catalanes, d'acord amb el conveni vigent.

14) Manuals d'avaluació docent

S'implantaran les millores que es desprenguin de la metaavaluació del procés d'acreditació de les universitats públiques i privades i es continuarà el procediment d'acreditació dels manuals d'avaluació docent de les universitats privades

Es treballarà per integrar els centres adscrits en la implantació de manuals d'avaluació per al seu personal docent.

C) Millorar la qualitat dels processos d'avaluació

15) Millora de la qualitat dels processos d'avaluació del professorat i la satisfacció dels implicats

Es treballarà per: millorar els referents dels diferents processos d'avaluació, d'acord amb les especificitats internacionals de cada àmbit; per definir i implantar mecanismes d'avaluació de la fiabilitat de les avaluacions dels experts a partir de les seves avaluacions; i per millorar la informació i la motivació de les resolucions i l'impacte del procés d'avaluació.

III. Generació i transferència de coneixement

A) Enquestes del sistema universitari català

16) Inserció laboral dels universitaris



Es durà a terme el treball de camp de l'enquesta de 2017, la qual constarà de l'enquesta a cicles (promoció 2012-2013), l'enquesta a màsters (promocions 2011-2012 i 2012-2013) i l'enquesta a doctorats (promocions 2011-2012 i 2012-2013).

Es treballarà per lliurar les bases de dades amb les resultats abans de l'estiu i elaborar i difondre els informes de cicles, màsters i doctorats durant l'any.

Es concretarà l'enquesta i el procediment per a l'obtenció de dades d'inserció laboral amb la col·laboració de l'IDESCAT.

S'iniciarà el desenvolupament d'una plataforma que serveixi de repositori dels resultats de les diferents edicions d'inserció laboral així com de la resta d'enquestes de satisfacció o ocupadors que es generin. Aquesta plataforma ha de permetre de forma fàcil extraure informació que serveixi per a la presa de decisions dels responsables de les titulacions i dels governs de les universitats i dels responsables de l'administració de la Generalitat de Catalunya.

17) Inserció laboral: visió dels ocupadors

Es faran les accions necessàries per realitzar la nova edició de l'enquesta d'inserció laboral des de la perspectiva dels ocupadors amb finançament extern.

18) Enquestes de satisfacció



Es consolidarà la recollida de dades i l'explotació de l'enquesta de satisfacció de graus, i s'aprovarà l'enquesta de satisfacció de màsters. A mesura que les dades siguin significatives, s'incorporaran al WINDDAT.

19) WINDDAT-UNEIX- EUC

Es donarà suport a UNEIX, a partir de la col·laboració fixada amb la Secretaria d'Universitats i Recerca i es millorarà el WINDDAT per tal de facilitar el procés d'acreditació de les titulacions.

En relació al portal Estudis universitaris de Catalunya, s'alinearan totes les dades amb les que apareixen al RUCT i s'adaptarà el web per tenir en compte els programes interuniversitaris i els que es realitzen en diferents centres.

B) Estudis i informes

20) Informe anual per a les universitats



S'elaborarà un informe personalitzat per a cada universitat amb les dades disponibles a l'Agència en relació amb l'avaluació de les titulacions i del professorat comparades amb la mitjana de Catalunya, per facilitar a la universitat una reflexió i la presa de decisions. Aquest informe es trametrà als rectors i als vicerectors de qualitat i de professorat.

21) Informe transversal sobre la qualitat dels programes formatius

S'elaborarà un informe transversal sobre la qualitat de determinats programes formatius que s'imparteixin a diferents universitats catalanes.

22) Estudi sobre el perfil del professorat lector, agregat i catedràtic



Es publicaran els perfil del professorat lector, agregat i catedràtic que s'avalua favorablement a partir de la informació agregada extreta en els currículums presentats.

C) Tallers i jornades

23) Tallers i jornades

A final d'any s'identificaran les jornades a organitzar per a l'any següent, per tal d'incrementar-les d'acord amb l'objectiu definit en el Pla estratègic 2015-2018. Es preveu organitzar tallers i jornades temàtiques per reflexionar, coordinar i analitzar projectes o àmbits amb caràcter prospectiu o informatiu.

IV. Internacionalització

A) Relacions institucionals internacionals

24) Relacions institucionals

Es cooperarà, principalment en l'àmbit europeu, amb agències o entitats que comparteixin els mateixos objectius, per tal de desenvolupar projectes rellevants i que aportin valor afegit al SUC.

Concretament, AQU Catalunya mantindrà relacions amb ENQA, com a membre de ple dret que n'és, i també participarà en l'European Consortium for Accreditation (ECA) en aquells grups de treball que siguin de més interès per a les universitats catalanes.

Es mantindrà la presència d'AQU Catalunya en els principals organismes i xarxes internacionals i en els seus òrgans de decisió.

25) Secretariat de la INQAAHE

Es gestionaran els treballs propis de la Secretaria i del Consell de Direcció d'aquesta associació internacional i l'organització del fòrum i la conferència anuals. S'elaborarà i es distribuirà el butlletí i es farà el manteniment de la pàgina web d'aquesta organització, i també se'n realitzarà la comptabilitat i el pressupost.

B) Avaluacions internacionals

26) Programa Acreditació internacional amb AQU Catalunya



S'identificaran les agències interessades per plantejar un conveni de col·laboració amb l'objectiu d'impulsar el programa d'acreditació internacional amb AQU Catalunya.

27) Programa Centres estrangers que imparteixen titulacions a Catalunya

S'adaptarà la Guia d'avaluació de centres estrangers que imparteixen titulacions a Catalunya, d'acord amb el nou marc normatiu, i s'avaluaran els centres que ho sol·licitin, per tal d'evidenciar que posseeixen la qualitat suficient per oferir els títols a Catalunya.

C) Cooperació internacional i intercanvi

28) Cooperació i projectes internacionals

Es continuarà participant en projectes amb finançament provinent d'ajuts europeus competitius i que siguin rellevants per al SUC.

Es col·laborarà en projectes impulsats per diferents organismes, a petició d'aquests organismes o a iniciativa pròpia, sempre que aportin valor afegit a les activitats desenvolupades per AQU Catalunya o bé al SUC.

29) Intercanvi

Es participarà en trobades, fòrums i projectes que aportin valor afegit al conjunt del SUC i que permetin conèixer i difondre les activitats que es fan en l'àmbit internacional, per tal d'estar al corrent dels avenços en matèria de qualitat.

V. Direcció estratègica

A) Direcció estratègica i relacions externes

30) **Avaluació d'acord amb els ESG (2015)**



Es durà a terme l'avaluació externa internacional basada en els Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (2015), coordinada per ENQA i es realitzaran els processos necessaris per tal de renovar la inscripció al Registre europeu EQAR.

31) **Pla estratègic 2015-2018**



Durant l'any es continuarà desplegant el Pla estratègic d'AQU Catalunya, que s'adequarà de manera estructurada i harmònica al Pla d'activitats, i aquest darrer al desenvolupament de les activitats per mitjà de projectes.

Amb l'objectiu de millorar la responsabilitat social corporativa, AQU Catalunya aprofundirà en el coneixement d'aquest instrument de millora organitzativa i avaluarà com es pot aplicar a l'Agència.

32) **Reestructuració d'AQU Catalunya d'acord amb el marc legal**



AQU Catalunya finalitzarà l'adaptació a la nova estructura i atribucions que de la Llei 15/2015, de 21 de juliol, d'AQU Catalunya i elaborarà el nou catàleg de serveis que serà aprovat pel Consell de Direcció. I aprovació i implantació del contracte programa d'AQU Catalunya amb el Govern de la Generalitat.

33) **Òrgans de govern**

AQU Catalunya retrà comptes periòdicament sobre la seva activitat als diferents òrgans de govern que estableixen i supervisen les seves activitats, que són el Consell de Govern i la Comissió Permanent.

34) **Òrgans d'avaluació**

Es gestionarà el bon funcionament de la dinàmica de treball de les comissions d'avaluació, i també de les comissions específiques que en depenen.

35) **Universitats catalanes i agents socials**

AQU Catalunya mantindrà la coordinació amb els diferents responsables de les universitats catalanes (consells socials, vicerectorats i unitats tècniques), amb el propòsit de vetllar conjuntament per la qualitat del SUC.

Així mateix, mantindrà la coordinació amb diferents òrgans i entitats de la Generalitat de Catalunya, com ara el Consell Interuniversitari de Catalunya, l'Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca, etc.

També mantindrà les relacions institucionals amb els agents socials representants de la societat civil catalana, per tenir en compte el seu punt de vista en les activitats de l'Agència i per donar suport a les universitats en els seus missatges institucionals pel que fa a la qualitat.

36) Comitè d'Estudiants

S'impulsarà la participació de l'alumnat per mitjà de la Comitè d'Estudiants de la Comissió d'Avaluació institucional i de Programes de la Qualitat d'AQU Catalunya.

37) Relacions estatals

Es cooperarà, en el marc de la REACU (Red Española de Agencias de Calidad Universitaria), amb les agències de qualitat que operen a l'Estat espanyol.

També s'establiran relacions amb altres agències que operen a l'Estat i persegueixen objectius comuns.

B) Experts externs

38) Experts i assessors

AQU Catalunya treballarà per disposar d'un nombre adequat de col·laboradors i experts amb mèrits reconeguts que aportin valor afegit a les activitats i que se sentin satisfets de la seva col·laboració amb AQU Catalunya. Per aquest motiu s'impulsarà la redacció de convenis amb altres agències europees i internacionals per tal d'augmentar el nombre d'avaluadors internacionals.

Així mateix, es consolidarà i ampliarà l'aplicació informàtica que permet realitzar la gestió integral de col·laboradors i experts pel que fa a la seva captació, selecció, formació, avaluació i fidelització i en garanteixi la capacitat i vàlua.

S'actualitzarà el Codi ètic d'AQU Catalunya i s'establiran convenis amb altres agències europees i internacionals per tal d'augmentar el nombre d'avaluadors internacionals



39) Estudiantat

Es continuarà el programa de cursos sobre assegurament de la qualitat per a l'estudiantat universitari, amb l'objectiu de reforçar el paper que té en el procés d'ensenyament-aprenentatge i la seva participació en els processos d'avaluació, tant pel que fa als propis de l'Agència com als interns de la universitat.

C) Comunicació

40) Comunicació



S'implantarà el Pla estratègic de comunicació externa 2016-2018 amb l'objectiu d'impulsar una difusió més àmplia i millor de les activitats i dels resultats de l'Agència. Es continuarà impulsant la comunicació de les activitats d'AQU Catalunya, amb l'objectiu de sensibilitzar el col·lectiu universitari i els agents socials sobre la importància de la qualitat a les universitats.

41) Instruments



S'actualitzarà la pàgina web com a principal instrument de comunicació de l'Agència, així com els webs estudis universitaris de Catalunya (EUC) i el portal d'informes d'avaluació de la qualitat (EUC informes) i es difondrà trimestralment la publicació elButlletí. AQU Catalunya continuarà treballant la seva presència a les xarxes socials. També s'atendran les peticions de comunicació en els diferents mitjans de comunicació.

VI. Organització interna

A) Funcionament intern

42) Rendiment de comptes i transparència de les actuacions desenvolupades

S'informarà el Parlament de Catalunya sobre les activitats de l'Agència, es mantindrà actualitzat el portal de transparència d'AQU Catalunya i s'elaborarà la Memòria anual d'activitats d'AQU Catalunya, que serà aprovada pel Consell de Govern d'AQU Catalunya.

43) Sistema de gestió de la qualitat i seguretat de la informació (SGQSI: ISO 9001, ISO 27001, LOPD) i gestió per projectes



S'adaptarà el sistema de gestió de la qualitat a la norma ISO 9001:2015 i es realitzarà l'auditoria externa de renovació de la certificació i es realitzarà l'auditoria de manteniment de la norma ISO 27001.

Es mantindrà actualitzada la finalitat dels fitxers de dades de caràcter personal d'AQU Catalunya, i també els procediments i les polítiques de seguretat en el marc de la modificació de la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal (LOPD).

Així mateix, millorarà els processos participatius de metaavaluació i recollida de les satisfaccions d'usuaris interns i externs i també la gestió dels indicadors d'activitat i d'impacte interns, tot treballant en un quadre de comandament que millori el rendiment de comptes intern.

S'implantarà el nou sistema de gestió per projectes, per buscar una major eficiència en els recursos.

44) Assessoria jurídica

S'elaboraran els convenis, els informes, les resolucions i els edictes que siguin necessaris per al bon funcionament de les activitats de l'Agència. Es participarà en el procediment de gestió dels processos de contractació administrativa que s'escaiguin.

B) Recursos humans, econòmics i materials

45) Recursos humans

S'aplicarà la normativa i les recomanacions en matèria de recursos humans derivada de la conjuntura actual.



Així mateix, es començarà el desplegament de la Política de Recursos Humans d'AQU Catalunya, que inclourà: la implantació d'una millora de la comunicació interna; la implantació d'un sistema d'avaluació de les competències professionals; la modificació del Pla de formació basat en competències; i la definició del mapa de coneixement. L'objectiu és establir actuacions que permetin optimitzar la gestió dels recursos humans a AQU Catalunya per tal de millorar la satisfacció i la motivació del personal.

Es realitzarà la segona enquesta de riscos psicosocials per conèixer l'eficiència de les actuacions i recomanacions possibles s'aplicaran les actuacions i recomanacions possibles amb l'objectiu de disminuir els alts nivells de riscos detectats en l'enquesta de riscos psicosocials 2015.

46) Gestió econòmica i comptable

Es treballarà per reforçar la gestió econòmica dels projectes, amb l'objectiu de garantir una gestió pressupostària tan eficient i eficaç com sigui possible, d'acord amb la conjuntura actual. Així mateix, i segons estableix l'article 71 de la Llei de finances públiques, modificada per la Llei 7/2011, de 27 de juliol, es realitzarà l'auditoria anual per part de l'empresa adjudicada pel Consell de Direcció d'AQU Catalunya, i s'introduiran les recomanacions i les accions de millora descrites en les darreres auditories.

Es retrà comptes de l'exercici pressupostari actual, tot elaborant i trametent els informes regulars que es requereixin per acomplir la normativa vigent. I es treballarà per millorar el rendiment de comptes a la societat pel que fa a qüestions econòmiques.

47) Serveis generals

AQU Catalunya s'integrarà, pel que fa al manteniment i sempre que sigui possible, als circuits que s'estableixin amb la propietat de l'edifici on està ubicada.

C) Tecnologies de la informació i la comunicació

48) Projectes d'informàtica de gestió



Es continuarà treballant en la consolidació del projecte NEXUS, que s'ampliarà en dos aspectes: finalitzar la creació del mòdul de gestió dels experts d'AQU Catalunya; i analitzar la realització d'un possible mòdul d'avaluació de titulacions i institucions.

En el context de la gestió d'enquestes, es treballarà per tal que la plataforma de generació d'informes accepti diferents models d'enquesta (inserció laboral de cicles, graus i màsters, satisfacció dels estudiants, enquesta als ocupadors, etc.).

Finalment, s'ampliarà l'aplicació de les càrregues horàries per integrar-la als recursos econòmics destinats als projectes, amb l'objectiu d'avançar d'una manera consistent en els càlculs dels costos de les diferents activitats d'AQU Catalunya.

Es treballarà per definir el nou web d'AQU Catalunya que caldria renovar per recomanació de la Direcció General d'Atenció Ciutadana, atès que és del 2008 i no té els requeriments de disseny responsiu que actualment es demanen.

49) Infraestructures tecnològiques

Es consolidarà l'administració, la gestió i l'explotació de les infraestructures tecnològiques d'acord amb les necessitats d'AQU Catalunya, per tal d'optimitzar-les, de ser més eficients i de guanyar en autonomia. Es treballarà l'aspecte de mobilitat relacionat directament amb un projecte de possible canvi del parc d'estacions de treball de l'Agència.

Així mateix, es treballaran les normatives i els procediments per millorar la seguretat de la informació, d'acord amb els controls de la norma ISO 27002. D'entre totes les mesures que s'aniran implantant cal destacar l'elaboració i implantació d'un pla de continuïtat de negoci.

Es faran les inversions necessàries en equipaments i programaris per mantenir actualitzat el parc tecnològic.