



ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. REFERÈNCIES / NORMATIVES
4. DEFINICIONS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. SEGUIMENT I MESURA
7. EVIDÈNCIES
8. RESPONSABILITATS
9. FITXA RESUM
10. FLUXGRAMA

15 de gener de 2009



1. FINALITAT

Aquest procés defineix com l'FME mesura i analitza els resultats de l'aprenentatge, de la inserció laboral i de la satisfacció dels grups d'interès, així com de qualsevol altre resultat que pugui afectar a la qualitat de la formació que imparteix. A partir d'aquesta anàlisi el procés indica com es prenen decisions per a la millora de la qualitat dels ensenyaments impartits. Del resultat d'aquesta anàlisi es deriven accions correctives per assolir els objectius previstos, propostes de millora que afecten al SAIQ o algun dels seus processos, o a la proposta d'objectius per a l'annualitat següent.

2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procés serà d'aplicació als estudis oficials de grau i de postgrau que imparteix l'FME.

3. REFERÈNCIES / NORMATIVES

En aquest apartat es detallen referències i normatives que integren o complementen les assenyalades al fluxograma.

- Reial Decret 1393/2007, de 29 de octubre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Planificació institucional i de les unitats: Marc per al impuls de les línies estratègiques de les unitats bàsiques.

Quant al marc normatiu extern al centre vegeu també l'annex II del document *Presentació dels Sistemes d'Assegurament Intern de la Qualitat de la UPC*.

4. DEFINICIONS

Acció correctora: Acció presa per a eliminar la causa d'una no conformitat detectada o altra situació indesitjable.

Acció preventiva: Acció presa per a eliminar la causa d'una no conformitat potencial o altra situació potencialment indesitjable.

Grup d'interès: Tota aquella persona, grup o institució que té interès en el Centre, en els ensenyaments o en els resultats obtinguts. Aquests podrien incloure estudiantat, professorat, administracions públiques, empreses, familiars i societat en general.

Indicador: Expressió qualitativa o quantitativa que mesura l'assoliment dels objectius fixats prèviament en relació als diferents criteris a valorar dels programes formatius.



Millora contínua: Concepte utilitzat en els models de gestió, que implica un esforç continuat de l'organització per tal d'avançar en la qualitat.

No conformitat: Incompliment d'un requisit.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

5.1. Recopilació i revisió de la informació

Són diversos els mecanismes dels quals disposen els diferents processos per obtenir informació sobre les necessitats i expectatives dels diferents grups d'interès en relació a la qualitat dels ensenyaments, dades sobre els resultats de l'aprenentatge, la inserció laboral i la satisfacció dels grups d'interès. Entre aquests destaquen:

- **Activitat docent i actuacions dels òrgans de govern**
El tamany reduït dels grups de classe de l'FME permet obtenir de forma regular dades sobre els resultats de l'aprenentatge. Aquesta informació arriba als responsables d'utilitzar els resultats per efectuar millores, a través, fonamentalment, de la participació dels representants del personal acadèmic, de l'estudiantat i del personal d'administració i serveis en els diferents òrgans de govern.

Una altra informació s'obté quan s'analitza la qualitat de la docència de cada titulació mitjançant una enquesta que es passa a l'estudiantat. El qüestionari és únic per a tota la UPC, però el centre pot afegir preguntes addicionals, tenint present la tipologia de l'assignatura (teoria, laboratori, etc.). La gestió, tractament i anàlisi de l'enquesta es porten de forma centralitzada a través del Gabinet Tècnic de Planificació, Avaluació i Estudis de la Universitat. Els resultats per professor i agregats per centre i departament, es difonen a través d'una intranet i es publiquen anualment. Si l'activitat docent resulta deficient o incompleix els objectius del Centre, es trameta una proposta de millora o correctiva al departament perquè prengui les mesures oportunes. En cas de que aquestes no resultin satisfactòries, s'informa a l'òrgan corresponent, d'acord amb les indicacions del reglament de l'FME.
- **Treball/Projecte fi de carrera**
Totes les titulacions de grau i de màster que imparteix l'FME inclouen en els seus plans d'estudi l'obligatorietat de realitzar un treball de fi de carrera, el qual finalitza amb la presentació d'un informe escrit i una defensa oral davant d'un tribunal. El seguiment que el/la director/a del treball realitza li permet obtenir informació sobre el grau d'assoliment de competències de l'estudiant, no tant sols les bàsiques i específiques de la titulació sinó també les transversals o genèriques. En el cas que el treball es realitzi en una empresa, la informació s'obté a través dels tutors.
- **Pràctiques a empreses**
Els mecanismes principals de recollida d'informació són la valoracions que fan l'empresa i l'estudiantat al finalitzar les pràctiques.



200.1.5.1 - ANÀLISI DELS RESULTATS



- **Activitats de suport a la docència**
Són activitats que pot realitzar l'estudiantat de l'FME per donar suport a les tasques del professorat, en especial a les de tutoria.
- **Mobilitat nacional i internacional**
Els contactes amb els responsables de les universitats de destí i els informes que elaboren, així com l'opinió de l'estudiantat un cop finalitzada la seva estada permeten obtenir informació sobre les necessitats, expectatives i qualitat dels ensenyaments. També s'obté informació a partir del seguiment de l'estudiantat d'intercanvi que rep la Facultat.
- **Indicadors sobre el rendiment acadèmic**
L'FME disposa d'un sistema d'informació que permet obtenir les dades quantitatives relacionades amb els resultats acadèmics que calen per calcular els indicadors que es detallen en el procés *200.1.1.1 - Garantia de la qualitat dels programes formatius*.
- **Inserció laboral**
Les dades sobre la inserció laboral de l'estudiantat de l'FME, s'obtenen a partir de l'informe que fa públic l'AQU. Aquest informe que inclou dades sobre la inserció laboral i sobre la satisfacció dels titulats de la formació rebuda, es basa en els resultats d'una enquesta que es passa a l'estudiantat de les universitats públiques catalanes. La Facultat obté també dades sobre la inserció laboral dels seus titulats mitjançant una enquesta pròpia, que facilita dades sobre els sectors empresarials o institucionals que demanden als nostres titulats.
- **Personal d'administració i serveis (PAS)**
Encara que la política del PAS està regulada a nivell de la UPC, l'FME incorporará en el seu sistema de garantia de qualitat aquells aspectes específics que afavoreixin la satisfacció del PAS adscrit a la Facultat. Per mesurar aquesta, està prevista la realització d'una enquesta anual, adreçada a aquest personal.

El/La Coordinador/a de qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport, revisen i analitzen de forma sistemàtica els diferents resultats que s'obtenen dels processos del SAIQ, després de recopilar la informació i comprovar la seva fiabilitat.

Per valorar aquests resultats, el/la Coordinador/a de qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport realitzen anualment un control intern. Aquest procés que es fa de forma coordinada amb l'elaboració de la Memòria anual i el seguiment de la planificació estratègica, ha de permetre:

- Garantir que es mesuren, s'analitzen i s'utilitzen els resultats per a la presa de decisions i la millora continua de la qualitat dels ensenyaments oferts per l'FME.
- Supervisar l'execució efectiva dels ensenyaments i informar a la societat sobre la seva qualitat.
- Garantir que, en qualsevol moment, els ensenyaments estan en condicions de superar amb èxit el procés d'acreditació esmentat en el RD 1393/2007 de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.



5.2. Objectius i propostes de millora per l'any següent

Després d'aquesta anàlisi i revisió, el/la Coordinador/a de qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport elaboren un informe de resultats.

Aquest informe ha d'incloure com a mínim:

- Una valoració del control intern efectuat.
- Els principals indicadors de resultats de l'aprenentatge.
- Els principals indicadors d'inserció laboral.
- Els principals indicadors de satisfacció dels grups d'interès.
- Una valoració per a cada procés de l'eficàcia de les accions que s'havien previst dur a terme l'any acadèmic que ha finalitzat, i un resum del seguiment de les accions correctores i preventives.

L'Equip Directiu valida l'informe de resultats i valora si aquests resultats són els adequats d'acord amb els objectius programats. En el cas de produir-se desviacions, i després d'analitzar les causes d'aquestes, proposa per l'any següent, en funció dels recursos disponibles, la realització d'accions correctives i/o de millora per facilitar el seu acompliment, o es fixen, si escau, els nous objectius que s'han d'assolir l'any següent. Aquest informe, junt amb les propostes de millora/correctives i/o els nous objectius, s'eleva a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació.

5.3. Execució

L'Equip Directiu difon, a través dels òrgans i/o de les unitats que corresponguin, les actuacions correctives i de millora, i les accions que s'han de dur a terme per assolir els objectius aprovats. Aquestes actuacions i nous objectius es tindran en compte a l'hora d'executar els processos corresponents.

5.4. Retre comptes

Una vegada la Comissió Permanent ha aprovat l'esmentat informe, l'Equip Directiu, fa difusió d'aquest, d'acord amb el procés 200.1.6.1- *Publicació d'informació sobre titulacions*, als grups d'interès i pels canals que s'especifiquen i ret comptes a través de la Memòria anual que, un cop aprovada per la Junta de Facultat, es publica al web de l'FME.



6. SEGUIMENT I MESURA

L'avaluació de resultats es fa, com a norma general, de forma anual, tal com es descriu en l'apartat anterior. Aquesta periodicitat ve donada per les característiques generals del sistema acadèmic i en particular, per les específiques de l'FME. S'ha de considerar que l'FME, malgrat tenir un calendari acadèmic diferenciat en dos semestres, la docència que imparteix en un semestre no es torna a donar novament fins el semestre de l'any següent. Això condiciona que, per a qualsevol desviació detectada en un semestre respecte d'alguns resultats acadèmics, no es pugui aplicar cap acció correctora o de millora fins a l'any següent.

A més, l'FME realitza també de cadascun dels processos un seguiment al llarg de l'any segons la seva natura. El sistema d'informació de l'FME facilita dades a mesura que es van desenvolupant les activitats de l'any acadèmic i el/la Coordinador/a de qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport analitzen els resultats que es van obtenint i valoren si és possible assolir els objectius previstos, per tal de proposar, si escau i d'acord amb els responsables dels processos, accions correctores que modifiquin la tendència i facin que la desviació resulti mínima o nul·la.

Per mesurar els resultats d'aquest seguiment s'utilitzen, com a mecanismes, els indicadors i l'índex de satisfacció dels usuaris que s'especifiquen en cadascun dels processos del SAIQ.

7. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	Estat de l'evidència	Suport de l'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Informe sobre els resultats: Objectius, accions correctives i millores aprovades per l'any següent.	Pendent	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	6 anys



8. RESPONSABILITATS

Equip Directiu:

- Validar l'informe de resultats presentat pel/per la Coordinador/a de Qualitat / Cap dels Serveis de Gestió i Suport.
- Proposar millores a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació.
- Difondre l'informe anual de resultats amb els objectius i propostes de millora per a la seva execució.
- Retre comptes.

Comissió Permanent:

- Aprovar l'informe sobre els resultats i les millores.

Coordinador/a de Qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport:

- Recopilar la informació necessària i revisar la seva fiabilitat.
- Fer el seguiment dels objectius i elaborar l'informe anual de resultats.

9. FITXA RESUM

ÓRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu /Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS MECANISMES PARTICIPACIÓ I DE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Professorat, Estudiantat i PAS:</u> Mitjançant els seus representants en la Comissió Permanent i la Junta de Facultat. ✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant la seva participació en la Comissió Permanent, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.
	RENDICIÓ DE COMPTES	Una vegada ha estat aprovat l'informe de resultats per la Comissió Permanent, l'Equip Directiu fa difusió d'aquest, d'acord amb el procés 200.1.6.1- <i>Publicació d'informació sobre titulacions</i> , als grups d'interès pels canals que s'especifiquen i ret comptes a través de la Memòria anual que, un cop aprovada per la Junta de Facultat, es publica al web de l'FME.
MECANISMES DE PRESA DE DECISIONS		Vegeu els apartats 5 de desenvolupament del procés i i 6 seguiment i mesura.



<p>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</p>	<p>Són diversos els mecanismes dels quals disposen els diferents processos per obtenir informació sobre les necessitats i expectatives dels diferents grups d'interès en relació a la qualitat dels ensenyaments, dades sobre els resultats de l'aprenentatge, la inserció laboral i la satisfacció dels grups d'interès. Entre aquests destaquen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Activitat docent i actuacions dels òrgans de govern: Enquesta a l'estudiantat sobre l'actuació docent del professorat.• Treball/Projecte fi de carrera• Pràctiques a empreses• Activitats de suport a la docència• Mobilitat nacional i internacional• Indicadors sobre el rendiment acadèmic• Inserció laboral• Personal d'Administració i Serveis (PAS)
<p>SEGUIMENT I MESURA</p>	<p>Anualment l'Equip Directiu analitza l'informe d'indicadors i de resultats que presenta el/la Coordinador/a de Qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i de Suport de l'FME i l'eleva a la Comissió Permanent, amb propostes de millora, si calen, per a la seva aprovació.</p> <p>A més, l'FME realitza també de cadascun dels processos un seguiment al llarg de l'any segons la seva natura. El sistema d'informació de l'FME facilita dades a mesura que es van desenvolupant les activitats de l'any acadèmic i el/la Coordinador/a de qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport analitzen els resultats que es van obtenint i valoren si és possible assolir els objectius previstos, per tal de proposar, si escau i d'acord amb els responsables dels processos, accions correctores que modifiquin la tendència i facin que la desviació resulti mínima o nul·la.</p> <p>Per mesurar els resultats d'aquest seguiment s'utilitzen, com a mecanismes, els indicadors i l'índex de satisfacció dels usuaris que s'especifiquen en cadascun dels processos del SAIQ.</p>

10. FLUXGRAMA

