



## SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

### 205.2.1. Garantir la qualitat dels programes formatius

Marc VSMA

#### 205.2.1.2 Seguiment

Responsable del procés	Òrgan responsable de l'aprovació	Acord No.	Data aprovació
Sotsdirector/a de Qualitat	Junta d'Escola	J.ESEIAAT /2023/02/01	25/10/2023



## ÍNDEX

1. FINALITAT.....	3
2. ABAST.....	3
3. DEFINICIONS.....	3
4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
4.1. Informe de seguiment del Centre (ISC).....	3
4.1.1. Informe de Seguiment amb requeriments.....	4
4.1.2. Informe de Seguiment sense requeriments.....	4
4.2. Queixes i suggeriments.....	4
4.3. Anàlisi i revisió del procés.....	4
4.4. Publicació de la informació.....	5
5. INDICADORS.....	5
6. EVIDÈNCIES.....	5
7. RESPONSABILITATS.....	6
8. GRUPS D'INTERÈS.....	6
9. NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	7
10. FITXA RESUM.....	8
11. FLUXGRAMA.....	9
12. ANNEXOS.....	10
Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions.....	10
Annex 2. Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.....	12



## 1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT) realitza, d'acord amb el marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels ensenyaments oficials (marc VSMA) d'AQU Catalunya, el seguiment dels estudis que imparteix.

## 2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ESEIAAT, siguin de grau o siguin de màster.

## 3. DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

## 4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

### 4.1. Informe de seguiment del Centre (ISC)

Triennalment el/la Sotsdirector/a de Qualitat amb el suport de l'Equip Directiu, les coordinacions de les titulacions i la UTG, elaboren l'ISC.

**Format i contingut.** Aquest informe té l'estructura definida per AQU, amb algunes dimensions transversals (de centre) i altres específiques (per titulacions), i recull també les accions de millora del centre. Per defecte a l'ISC triennal s'analitzen els cinc últims cursos tancats de totes les titulacions de grau i màster del centre, excepte aquells anys en què alguna de les titulacions està passant o acaba de passar per un procés d'acreditació, ja que en aquest cas el seguiment de la titulació ja queda recollit a l'Autoinforme d'Acreditació. Per alguns indicadors apareix l'evolutiu dels últims 4 cursos per tal de fer l'avaluació d'aquesta evolució.

**Material de suport.** Abans d'elaborar l'ISC el/la Sotsdirector/a responsable de la Qualitat del centre revisa el material de suport i les guies actualitzades que posa a la seva disposició el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ), segons l'establert al procés transversal de la [UPC PT.03.02 Seguiment](#) dels programes formatius oficials de la UPC.

**Recollida d'informació.** Les Àrees especialitzades de la UTG realitzen la recollida de les dades i els indicadors segons el procés [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#) i el procés [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#). Aquestes dades són contrastades amb les coordinacions de les titulacions.

**Anàlisi i reflexió:** Amb tota la informació recollida, i la informació de les reunions amb professorat i estudiantat, el/la Sotsdirector/a responsable de la qualitat els analitza seguint el procés [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#).

**Actualització del Pla de Millora.** De l'anàlisi i reflexió efectuada, el/la Sotsdirector/a responsable de la qualitat, conjuntament amb els/les Sotsdirectors/es responsables de les titulacions i les coordinacions de les titulacions, revisen/actualitzen el Pla de Millora que s'inclou a l'ISC. Si hi ha accions de millora obligatòries a conseqüència dels processos de verificació o acreditació, cal incloure-les al Pla de Millora de l'ISC. El Pla de millora s'actualitza a través de l'aplicatiu de gestió [SAT](#) (Seguiment i Acreditació de Titulacions UPC).



**Aprovació de l'ISC.** La primera versió de l'ISC es presenta a la Comissió de Gestió i Garantia de Qualitat (CGGQ) per a la seva revisió, debat i aprovació. L'ISC amb les aportacions de la CGGQ s'eleva a la Comissió Permanent per a la seva aprovació definitiva.

#### 4.1.1. Informe de Seguiment amb requeriments

En el cas que hi hagi requisits a implementar a conseqüència del procés [205.2.1.1 Verificació](#), o bé quan la darrera acreditació segons el procés [205.2.1.4 Acreditació](#) ha resultat condicionat com a nota global, cal remetre l'ISC a AQU per a la seva avaluació. En aquest cas, el GPAQ seguint el procés [UPC PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC](#) comunica al centre el calendari del procés. El centre elabora l'ISC tal com s'ha detallat, i el/la Sotsdirector/a responsable de la qualitat l'envia al GPAQ per a la seva revisió tècnica. Un cop realitzada la revisió tècnica, el/la Sotsdirector/a responsable de la qualitat presenta l'ISC a la CGGQ per a la seva revisió i aprovació, per a continuació ser aprovat per la Comissió Permanent. Un cop aprovat l'envia al GPAQ perquè el faci arribar a AQU Catalunya. L'ISC enviat a GPAQ segueix el circuit descrit al procés transversal de la [UPC PT.03.02 Seguiment](#) dels programes formatius oficials de la UPC fins a l'emissió de l'Informe Previ d'Avaluació del Seguiment per part d'AQU, que és tramès al centre pel GPAQ. Si el centre decideix presentar al·legacions, aquestes són preparades pel/la Sotsdirector/a de Qualitat amb el suport de l'Equip Directiu i les coordinacions de les titulacions. El/la Sotsdirector/a responsable de la qualitat les envia al GPAQ perquè es faci arribar a AQU, dins el termini per fer-ho. Les al·legacions segueixen el circuit descrit al procés transversal de la [UPC PT.03.02 Seguiment](#) dels programes formatius oficials de la UPC fins a l'emissió de l'Informe Definitiu d'Avaluació del Seguiment per part d'AQU, que és tramès al centre pel GPAQ.

#### 4.1.2. Informe de Seguiment sense requisits

En el cas que no hi hagi requisits segons el procés [205.2.1.1 Verificació](#), o bé quan la darrera acreditació segons el procés [205.2.1.4 Acreditació](#) no ha resultat condicionada a la nota global, el centre elabora l'ISC tal com s'ha detallat. El/la Sotsdirector/a responsable de la qualitat presenta l'ISC a la CGGQ per a la seva revisió i posteriorment a la Comissió Permanent per la seva aprovació.

### 4.2. Queixes i suggeriments

La/les unitat/s especialitzada/es de la UTG anualment recullen els valors dels indicadors de les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs) registrades per tenir-les en compte a l'hora de fer la revisió del procés. Tal com s'especifica al procés [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#).

### 4.3. Anàlisi i revisió del procés

El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'Equip Directiu, analitza les dades i revisa el present procés introduint els canvis a la "Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés", (veure [Annex 2](#)), segons s'especifica al procés [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#) i als processos transversals de la UPC [PT.11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès](#) i [PT.12 Recollida de la informació](#).

Finalment, si escau, es fan propostes de millora segons l'establert al procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#) i al procés transversal de la UPC [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, queda recollit a la "Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés" (evidència EV07\_P2.1.2).



#### 4.4. Publicació de la informació

La informació es publicarà segons l'establert al procés [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#).

[Veure [FLUXGRAMA](#)]

#### 5. INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01_P2.1.2	Nombre de titulacions que requereixen ISC obligatori	L'indicador permet conèixer el percentatge de titulacions que han obtingut un informe de l'Agència de Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya) amb requisits pendents d'esmena, un cop sotmeses a un procés de verificació o acreditació, i sobre les quals cal presentar davant l'Agència un ISC a l'efecte de retirar els requisits imposats. En darrera instància, aquest indicador permet conèixer l'eficàcia dels processos del Marc VSMA.
*IN01_P3.7	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs)	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (que fa referència al procés 205.2.1.2)

\*Indicador multidimensional. Apareix desagregat al Quadre de Comandament.

Tots els indicadors del SGIQ, inclosos els d'aquest procés, es troben al [Quadre de Comandament](#).

#### 6. EVIDÈNCIES

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01_205.2.1.2	Pla de Millora	Sotsdirector/a de Qualitat	<a href="#">Portal SGIQ</a> , <a href="#">UPCommons</a> Aplicació SAT	Permanent
EV02_205.2.1.2	Informe de Seguiment de Centre	Sotsdirector/a de Qualitat	<a href="#">Web Seguiment de Centre</a> OwnCloud	Permanent
EV03_205.2.1.2	Informe d'avaluació del GPAQ	Sotsdirector/a de Qualitat	OwnCloud	Permanent



EV04_205.2.1.2	Acord òrgans de govern relatius al procés	Secretari/a Acadèmic/a	Intranet govern 2.0	Permanent
EV05_205.2.1.2	Informe previ d'avaluació AQU de l'ISC (si escau)	Sotsdirector/a de Qualitat	OwnCloud	Permanent
EV06_205.2.1.2	Al·legacions del centre a l'informe previ d'avaluació (si escau)	Sotsdirector/a de Qualitat	OwnCloud	Permanent
EV07_205.2.1.2	Informe definitiu d'AQU de l'ISC	Sotsdirector/a de Qualitat	<a href="#">Web Seguiment de Centre</a> OwnCloud	Permanent
EV08_205.2.1.2	Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés	Sotsdirector/a de Qualitat	OwnCloud	Permanent

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#) i [PM-205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#).

## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Sotsdirecció de Qualitat. Elaborar l'ISC. Coordinar la col·laboració de l'Equip Directiu, coordinadors/es de les titulacions i la Unitat Transversal de Gestió per elaborar l'ISC i les al·legacions l'Informe Previ d'Avaluació del Seguiment, si escau. Fer d'interlocutor/a entre el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC i el centre. Enviar l'ISC obligatori aprovat per la Comissió Permanent al GPAQ.

**Responsable gestor/a:** Tècnic/a responsable de la gestió de Qualitat. Coordinar la publicació al web del centre l'ISC aprovat per la Comissió Permanent i l'Informe AQU d'Avaluació del Seguiment, si n'hi ha. Donar suport en la implantació de propostes de millora. Recollir dades.

**Responsable de l'aprovació del procés:** Junta d'Escola (òrgan col·legiat segons el procés [8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)).

### Altres agents implicats:

- **Equip directiu:** Donar suport en l'elaboració de l'Informe de Seguiment de Centre (ISC) i analitzar els seus resultats. Presentar l'ISC a la Comissió Permanent per a la seva aprovació.
- **Coordinació de titulacions:** Donar suport en l'elaboració de l'Informe de Seguiment de Centre
- **Comissió de Gestió i Garantia de Qualitat (CGGQ) :** Debatre i validar l'ISC.
- **Comissió Permanent:** Aprovar l'ISC.
- **Unitats especialitzades de la Unitat Transversal de Gestió (UTG):** Publicar l'ISC. Recollir dades i indicadors. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora.



## 8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès de l'Escola implicats en aquest procés són:

- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Estudiantat
- Egressats/des

Els col·lectius de l'Escola que participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre. Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions les poden fer arribar mitjançant el canal [Bústia opina](#) i [DEMANA](#).

Societat en general:

- Ocupadors/es
- Empreses
- Institucions,
- Organitzacions, etc.

Aquests col·lectius en general participen a través la "[Bústia Opina](#)" o per correus electrònics.

Aquests mecanismes estan definits al procés [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i explicats concretament al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#).

## 9. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Metodologia i documents de referència del Marc VSMA d'AQU Catalunya](#)
- [Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad](#)

Marc intern:

- [Reglament i normatives de l'ESEIAAT](#)
- [Política i Objectius de Qualitat](#)
- [Informació general del centre docent](#)
- [Sistema de Garantia Interna de la Qualitat](#)
- [Memòries verificades](#)
- [Informes de Seguiment](#)

Processos relacionats ESEIAAT:

- [205.2 Garantia de qualitat dels programes formatius \(Marc VSMA\)](#)
- [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#)
- [PM-205.3.7/1 Procediment QRSE](#)
- [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#)
- [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#)
- [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)
- [PM-205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#)

Processos Transversals de la UPC:

- [PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC](#)
- [PT.11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès](#)
- [PT.12 Recollida de la informació](#)

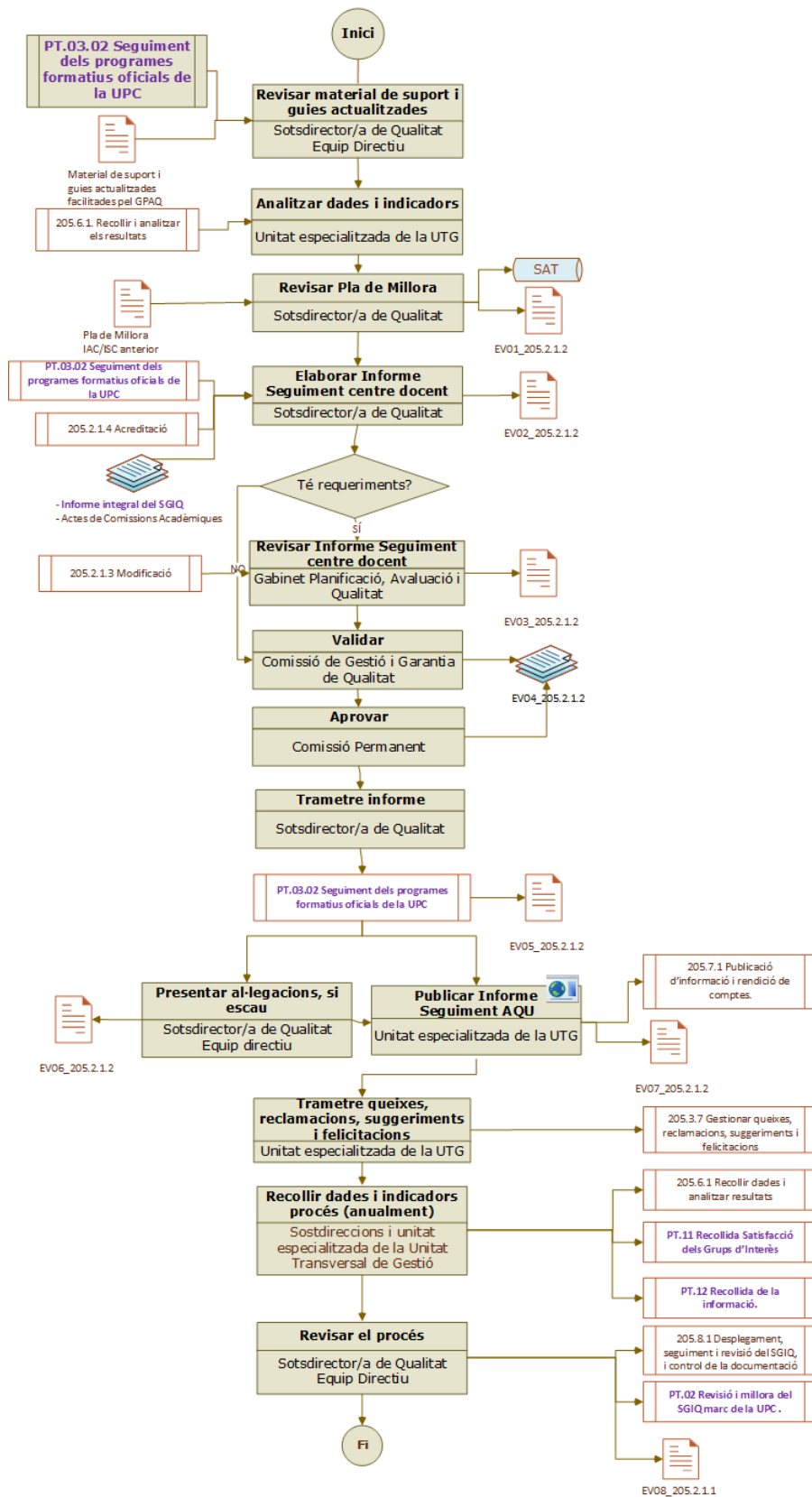


## 10. FITXA RESUM

<b>PROPIETARI DEL PROCÉS</b>		Sotsdirector/a de Qualitat
<b>RESPONSABLE GESTOR/A</b>		Tècnic/a responsable de la gestió de Qualitat
<b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Junta d'Escola
<b>G R U P S D I N T E R È S</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<p><b>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS), Estudiantat, Egressats/des:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: <a href="#">Bústia opina</a> (web ESEIAAT) i <a href="#">DEMANA</a>.</li> <li>Participar en els òrgans de govern de l'ESEIAAT.</li> </ul> <p><b>Institucions, organitzacions, empreses i societat en general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Amb l'accés a la informació sobre les titulacions.</li> <li>Poden enviar queixes i suggeriments.</li> </ul> <p>Aquests mecanismes estan definits al <a href="#">205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</a>.</p>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	<p>L'equip directiu vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest amb el suport de la unitat especialitzada de la UTG.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés <a href="#">205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</a>.</p>
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		<p>Les Àrees especialitzades UTG, realitzen la recollida d'informació segons el procés <a href="#">205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats</a> i el procés <a href="#">205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</a>. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint el procés <a href="#">205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats</a>.</p>
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		<p>El/la responsable del procés, amb el/la responsable gestor/a fan d'interlocutors/es entre el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC i el centre. Es recullen les dades i amb el suport de l'Equip Directiu, coordinadors/es de les titulacions i la Unitat Transversal de Gestió s'elabora l'ISC, així com les al·legacions de l'Informe Previ d'Avaluació del Seguiment, si escau.</p> <p>L'ISC es publica a la web del centre un cop aprovat per la Comissió Permanent, així com l'Informe AQU d'Avaluació del Seguiment, si n'hi ha.</p> <p>Es fa el seguiment, revisió i, si escau, s'implanten propostes de millora.</p>



### 11. FLUXGRAMA





## 12. ANNEXOS

### Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS				
Versió	Descripció	Òrgan responsable	Acord No.	Data aprovació
V2	<p><b>Incorporació:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Processos transversals UPC PT.02, PT.03.02, PT.11 i PT.12 i els seus enllaços.</li><li>● Glossari de termes i indicadors de la UPC.</li><li>● Apartat grups d'interès.</li><li>● Fitxa resum.</li><li>● Fitxa de control de revisions i modificacions.</li><li>● Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.</li><li>● Enllaços de tots els processos que s'esmenten en el document.</li><li>● Indicadors:<ul style="list-style-type: none"><li>- IN01_P2.1.2: Nombre de titulacions que requereixen ISC obligatori.</li><li>- IN01_P3.7: Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs).</li></ul></li><li>● Evidències:<ul style="list-style-type: none"><li>- EV03_205.2.1.2: Informe d'avaluació del GPAQ.</li><li>- EV05_205.2.1.2: Informe previ d'avaluació AQU de l'ISC (si escau).</li><li>- EV06_205.2.1.2: Al·legacions del centre a l'informe previ d'avaluació (si escau)</li><li>- EV07_205.2.1.2: Informe definitiu d'AQU de l'ISC.</li><li>- EV08_205.2.1.2: Fitxa Informe. d'avaluació del funcionament i millora del procés.</li></ul></li></ul> <p><b>Modificacions:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- EV01_205.2.1.2: Pla de Millora</li><li>- EV04_205.2.1.2: Acord òrgans de govern relatius al procés.</li></ul> <p><b>Eliminacions:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Fluxgrama.</li><li>● Indicadors:<ul style="list-style-type: none"><li>- IN01_P2.1.2: Informe de seguiment realitzat.</li><li>- IN02_P2.1.2: Nombre acumulat d'informes de seguiment duts a terme a partir del curs 2016-2017.</li></ul></li></ul>	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023



	<p>- IN03_P2.1.2: Satisfacció de tots els implicats en el procés de seguiment dut a terme.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Evidències:<ul style="list-style-type: none"><li>- EV01_P2.1.2: Acta de la reunió de l'Equip Directiu en la que s'elabora l'ISC.</li><li>- EV03_P2.1.2: Proposta de modificació o cancel·lació d'estudis, si escau</li><li>- EV06_P2.1.2: Informe del funcionament del procés</li></ul></li></ul>			
V1	Incorporació de fluxgrames i descripció d'indicadors.	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2022/01/03	09/03/2022
V0	Versió inicial	Equip Directiu		2019



## Annex 2. Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés

Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:		205.2.1.2 Seguiment (Marc VSMA)	
Data de la revisió:			
Nom del responsable del procés i de la revisió:		Sotsdirecció responsable de Qualitat	
Versió i data en el moment de la revisió:			
Pregunta	Si	No	Comentari (explicar breument l'incompliment o la incidència detectada / rebuda)
S'ha detectat i incorporat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?			
S'han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?			
Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d'acceptació? Si és així, indica la proposta de millora vinculada o justifica per quin motiu no cal crear proposta de millora.			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
S'han rebut queixes, suggeriments o propostes de millora del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora a respecte i, si es fa, indica quines.			
<b>Propostes de millora/modificació (PM)</b> Cal utilitzar com a codi PM.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.	<b>Breu descripció de la proposta</b>		
PM.PTXX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none"><li>- Implica la modificació del procés implicat?:</li><li>- Diagnòstic:</li><li>- Objectius que es volen assolir:</li><li>- Accions proposades:</li><li>- Prioritat:</li><li>- Responsable:</li><li>- Termini: curs xxxx-xxxx</li><li>- Iniciat: (Sí/No)</li></ul>		