

**E****I**

# Sistema Intern de Garantia de Qualitat (SIGQ)

---

## Manual de processos del SIGQ

Passeig Santa Eulàlia, 25  
08017 Barcelona. T+34 932 030 923  
info@eina.cat / www.eina.cat

EINA Centre Universitari  
de Disseny i Art de Barcelona.  
Adscrit a la UAB

Versió 3, juliol 2022

Aprovat per la Junta de Centre el 26 octubre 2022.

**N****A**

**EINA Centre Universitari  
de Disseny i Art de Barcelona.  
Adscrit a la UAB**

**Passeig Santa Eulàlia, 25  
08017 Barcelona. T+34 932 030 923  
info@eina.cat / www.eina.cat**

# Sumari

|  |     |
|--|-----|
| 1. Política de Qualitat.....   | 1   |
| 2. Estructures i òrgans del centre.....  | 4   |
| 3. Organització del Sistema Intern de Garantia de Qualitat.....                            | 10  |
| 3.2. Grups d'interès.....  | 11  |
| 4. PROCESSOS ESTRATÈGICS.....  | 17  |
| PEQ1 — Definició, desplegament i seguiment del SIGQ.....                                   | 17  |
| PEQ2 — Establiment de mecanismes per assegurar la informació i la rendició de comptes..... | 20  |
| PEQ3 — Creació i disseny de noves titulacions.....   | 24  |
| PEQ4 — Acreditació de les Titulacions .....  | 29  |
| PEQ5 — Captació d'alumnes.....   | 33  |
| PEQ6 — Sistema de selecció del professorat.....  | 40  |
| 5. PROCESSOS OPERATIUS .....   | 45  |
| POQ1 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions.....                                | 45  |
| POQ2 – Sistema per a la modificació de títols.....   | 50  |
| POQ3 – Sistema per a l'extinció de títols.....   | 53  |
| POQ4 – Programació docent de les assignatures. Guies docents .....                         | 56  |
| POQ5 – Avaluació de l'actuació docent per part de l'alumnat.....                           | 61  |
| POQ6 – Avaluació del nivell de satisfacció del professorat, PAS i alumnat .....            | 65  |
| POQ7 – Gestió de les pràctiques externes.....  | 68  |
| POQ8 –Gestió del Treball Final d'Estudis .....   | 73  |
| POQ9 – Orientació a l'alumnat .....  | 78  |
| POQ10 – Orientació a l'alumnat.....  | 85  |
| POQ11 –Gestió de la mobilitat de l'alumnat, PDI i PAS .....                                | 89  |
| 6. PROCESSOS DE SUPORT .....   | 98  |
| PSQ1 – Gestió documental.....  | 98  |
| PSQ2 – Formació del PDI i del PAS.....   | 105 |
| PSQ3 – Gestió dels recursos materials.....   | 108 |
| PSQ4 – Gestió dels serveis .....   | 111 |
| PSQ5 – Organització acadèmica.....   | 119 |
| PSQ6 – Gestió de queixes i suggeriments.....   | 123 |
| 7. Annex - Indicadors .....  | 127 |

# 1. Política de Qualitat

EINA es compromet amb la qualitat de forma explícita establint un Sistema Intern de Garantia de Qualitat (SIGQ) que permeti la implementació d'accions de millora contínua en totes les àrees de la institució.

Els objectius de qualitat i el SIGQ s'integren en la planificació estratègica d'EINA, mitjançant el Pla estratègic que:

- Defineix les línies estratègiques que es concreten en objectius operatius
- Estableix accions concretes encaminades a assolir els objectius.
- Identifica les persones responsables de cada acció i del seu seguiment.
- Estableix indicadors de seguiment i pressa de decisions
- Calendaritza la realització de les accions.
- 

L'equip directiu fixa cada any els objectius de qualitat, detalla el pla de treball, les accions, recursos i persones responsables, els indicadors i el calendari d'execució.

## Introducció al SIGQ

El Grau de Disseny i el Màster Universitari de Recerca en Art i Disseny (MURAD), titulacions plenament inscrites en l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES), comprometen la formulació d'uns objectius i el plantejament d'uns processos de treball que permetin presentar uns resultats contrastables i avaluable, tant internament com externament, amb pautes objectives.

EINA s'ha dotat amb un Sistema Intern de Qualitat (SIGQ) seguint les pautes de la UAB i de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU), que permet desenvolupar mecanismes d'obtenció de dades, documentar els resultats, diagnosticar-los i incorporar-los a la presa de decisions. Tots aquests són procediments necessaris per garantir la qualitat de la formació universitària i facilitar la seva avaluació per part de la UAB o de l'AQU.

La qualitat de l'ensenyament ha estat una aspiració permanent d'EINA. Des de la seva fundació, l'any 1967, el centre ha mantingut el doble objectiu d'adaptar els processos d'aprenentatge del disseny als requeriments de l'ensenyament superior i de crear un entorn en què la pràctica del disseny incorporés les novetats teòriques i s'interrelacionés amb altres disciplines de la imatge (motius pels quals fou guardonada amb la Creu de Sant Jordi de la Generalitat de Catalunya l'any 1987 i amb el Premio Nacional de Diseño concedit pel Ministeri d'Indústria per "mèrits docents" l'any 2000).

El conveni de vinculació a la Universitat Autònoma de Barcelona, signat el 1994, i el desenvolupament del Graduat Superior en Disseny (títol propi de la UAB) van impulsar l'adopció de mesures orientades a millorar l'eficàcia i l'eficiència en la gestió de recursos així com el compromís amb la qualitat i la millora continuada.

La cultura de la qualitat a EINA es concreta en tres àmbits:

1. **Recursos físics per a l'aprenentatge:** ampliació del espai docent, dels tallers de creació (taller de maquetes i prototips i un taller de creació gràfica) i un pla

de renovació i millora anual dels recursos informàtics a disposició dels estudiants.

2. **Recursos humans per a l'aprenentatge:** designació d'un equip format per un Coordinador de revisió, Tècnics de qualitat i membres de Direcció que es responsabilitzin de la implantació del SIGQ, així com de coordinadors de titulació, de pràctiques i de mobilitat, i desenvolupament d'un Pla d'Acció Tutorial.
3. **Recursos de gestió i administració:** creació del servei de Gestió i difusió de dades i d'informació, adaptació i desenvolupament d'aplicacions informàtiques de gestió, implantació d'un servei propi de publicacions (impreses i electròniques) i servei d'Arxiu.

Amb l'adscripció del centre a la UAB i el desenvolupament del Grau de Disseny com a grau europeu així com l'obtenció de la titulació d'un Màster Universitari Oficial de Recerca en Art i Disseny, s'ha donat un nou impuls a la incorporació de la cultura de la qualitat a EINA.

El SIGQ parteix de l'experiència de pràctiques ja instaurades al centre (programes de pràctiques, de mobilitat i internacionalització, seguiment de la inserció professional dels graduats, l'aplicació de procediments destinats a conèixer la satisfacció dels diferents grups d'interès, el seguiment dels treballs de fi d'estudis, el desenvolupament d'un Pla d'Acció Tutorial i d'Orientació a l'alumnat o la incorporació de processos de innovació docent) per plantejar millores en la coordinació, programació docent, l'atribució de funcions, la documentació i la informació pública. Un altre aspecte destacable sobre la implicació i consolidació del projecte universitari es l'adequació de les instal·lacions, tant de l'aulari com dels laboratoris de creació (materialitzats en una nova seu, EINA BOSCO), així com dels serveis de biblioteca.

## Objectius del SIGQ

EINA ha desenvolupat una política de qualitat orientada a implementar, desplegar, revisar, millorar i difondre un Sistema Intern de Garantia de Qualitat. Els objectius d'aquest sistema són els següents:

1. Establir un sistema que permeti la implementació d'accions de millora contínua en totes les àrees i àmbits de la institució.
2. Crear uns processos sistemàtics de recollida i anàlisi d'informació que permetin establir l'estat de l'activitat del centre i en funció dels resultats, adoptar mesures de millora i correcció de les disfuncions.
3. Establir els processos necessaris per garantir la qualitat de l'oferta formativa de titulacions en grau i postgrau, d'acord a les necessitats i expectatives dels grups d'interès.
4. Publicar periòdicament informació actualitzada, imparcial i objectiva, tant quantitativa com qualitativa, sobre els programes i les titulacions. EINA disposa d'una xarxa d'informació (servei propi de publicacions, web pròpia, intranet, etc.) que es potencia des del SIGQ, per tal de garantir la difusió de dades que donin la informació necessària sobre el títol (objectius, perfils, inserció professional de graduats) i la implicació d'EINA amb la societat en què s'insereix (programes d'investigació i transferència).

5. Disposar d'un sistema d'enquestes, gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments dirigit a l'alumnat i al personal, que els permeti manifestar el seu grau de satisfacció.
6. Establir procediments d'avaluació i millora de la qualitat en la pràctica docent del professorat i en el desplegament del programes formatius.
7. Desenvolupar processos d'orientació acadèmica i professional, de mobilitat, de seguiment de les practiques en empresa i dels treballs de fi de grau i de màster.
8. Desenvolupar un sistema de captació, formació i desenvolupament del professorat.
9. Desenvolupar un sistema d'admissió i matriculació d'acord a les competències i perfils d'alumnat
10. Disposar dels sistemes d'anàlisi de resultats en relació amb els aprenentatges i competències, així com la inserció laboral dels i de les estudiants.
11. Establir processos que garanteixin la qualitat i la millora dels recursos i serveis d'EINA.

Tots aquests objectius han conduït a EINA a implementar un Sistema Intern de Garantia Interna de la Qualitat propi, completament adaptat a la seva identitat i al seu funcionament.

## 2. Estructures i òrgans del centre

### 2.1. El Patronat de la Fundació EINA

| PATRONAT                          |  |
|-----------------------------------|--|
| Naturalesa                        | EINA, Centre Universitari de Disseny i Art de Barcelona, és una activitat de la Fundació Privada EINA (constituïda el 24 d'octubre de 1990, acollida a la Llei del Parlament de Catalunya 49-2002 del 23 de desembre "Règim Fiscal de les Entitats sense Finalitats Lucratives" i registrada amb el núm. 529 en el Registre de Fundacions de la Generalitat de Catalunya) i com a tal, el Patronat és el màxim òrgan de govern, administració i representació del centre.  |
| Composició                        | El Patronat es compon d'un mínim de nou persones físiques i jurídiques que seran designades d'acord amb l'article 17 dels Estatuts.  |
| Competències                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar i presentar els pressupostos anuals.</li> <li>2. Nomenar i cessar els càrrecs de gerent, personal directiu, docent, facultatiu, administratiu, auxiliar; establir els salaris, honoraris i gratificacions corresponents.</li> <li>3. Exercir les funcions d'administració, conservació, custòdia i defensa dels béns.</li> <li>4. Organitzar i dirigir el funcionament intern i extern del centre i establir els Reglaments que consideri convenients.</li> <li>5. Aprovar les polítiques d'actuació del centre.</li> <li>6. Conèixer i supervisar l'actuació de la Direcció i l'equip del centre.</li> <li>7. Aprovar les propostes de Plans d'Estudis.</li> </ol> |
| Funcionament i adopcions d'acords | Les reunions del Patronat poden ser ordinàries o extraordinàries. El Patronat es reunirà amb caràcter ordinari un cop a l'any (Art. 27 y 28) i amb caràcter extraordinari a requeriment de dos terços dels seus membres (Art. 32). Els acords s'adoptaran per majoria simple i el vot serà personal i no delegable; a fi de poder adoptar un acord han d'estar físicament presents com a mínim la meitat més un dels Patrons (Art. 29).  |

## 2.2. La Junta de centre

| JUNTA DE CENTRE                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Naturalesa                        | La Junta de Centre es l'òrgan col·legiat de govern d'EINA, Centre universitari de disseny i art de Barcelona.  |
| Composició                        | La Junta de Centre està formada per:<br>El Director, que la presideix; pels membres de l'equip de direcció.<br>Dos representants del patronat de la Fundació Eina.<br>Un representant del personal acadèmic.<br>Un representant dels estudiants.<br>Un representant del personal d'administració i serveis.<br>Tres representant de la Universitat Autònoma de Barcelona, un dels quals serà designat pel rector com a delegat de la Universitat al Centre.  |
| Competències                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'aprovació i liquidació del pressupost del Centre.</li> <li>2. El coneixement periòdic de l'estat de comptes de l'exercici pressupostari i la supervisió de la situació patrimonial i de la gestió dels recursos econòmics.</li> <li>3. L'aprovació de les propostes de designació del professorat.</li> <li>4. L'aprovació del reglament i la normativa interna del Centre.</li> <li>5. El nomenament dels càrrecs directius del Centre, a proposta del patronat de la Fundació Eina, tret del càrrec de director/a.</li> <li>6. Aprovació de la memòria d'activitats anual.</li> <li>7. En general totes les funcions que no hagin estat atribuïdes en les normes d'organització i funcionament expressament a altres òrgans.</li> </ol>  |
| Funcionament i adopcions d'acords | <p>Les reunions de la Junta de Centre poden ser ordinàries o extraordinàries i no poden tenir lloc durant el període no lectiu, excepte en circumstàncies excepcionals que s'han de justificar.</p> <p>La Junta de Centre s'ha de reunir en sessió ordinària, com a mínim, dos cops l'any i en sessió extraordinària, quan la convoqui el director o a sol·licitud d'un terç dels seus membres. La convocatòria s'ha de fer per escrit, com a mínim deu dies hàbils abans que tingui lloc la reunió de la Junta de Centre. El director ha de garantir, amb el procediment que es consideri més adequat, que tots els membres rebin puntualment l'ordre del dia i la documentació pertinent.</p> <p>La petició de convocatòria a instància d'un terç dels membres de la Junta s'ha d'adreçar per escrit al director i ha d'estar signada per tots els sol·licitants. L'escrit ha de contenir una justificació de la petició i la indicació dels assumptes que es proposen per a ser incorporats a l'ordre del dia. El director ha de convocar la sessió en els deu dies hàbils següents al de la petició.</p> |



## JUNTA DE CENTRE

|  |  |
|--|--|
|  | Els acords poden adoptar-se per assentiment o per votació ordinària, d'acord amb el reglament que aprovi la Junta. |
|--|--|

### 2.3. La Junta Permanent

#### JUNTA PERMANENT

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Naturalesa                        | La Junta Permanent, amb competències delegades del Patronat de la Fundació, és l'òrgan de govern ordinari del centre.  |
| Composició                        | La Junta Permanent està formada pel President del Patronat (que la presideix), el Director i els membres de l'Equip de Direcció, i el Gerent.  |
| Competències                      | La Junta Permanent té delegades les competències 3 i 4 del Patronat especificades en aquest document.  |
| Funcionament i adopcions d'acords | Les reunions de la Junta Permanent poden ser ordinàries o extraordinàries. La Junta permanent es reunirà en sessió ordinària com a mínim un cop al mes i en sessió extraordinària quan la convoqui el president del Patronat o un terç dels seus membres. Segons l'afer que s'hagi de tractar, el president del Patronat pot convidar-hi un membre del Centre o més o persones alienes que tinguin relació amb punts concrets de l'ordre del dia. Les convocatòries de Junta permanent es faran públiques amb l'ordre del dia, el lloc, la data i l'hora de reunió amb una antelació mínima de quaranta-vuit hores. Els acords es poden adoptar per assentiment o per majoria pública, tret de l'aprovació de les propostes dels plans d'estudis i dels pressupostos, que necessiten el vot favorable de la meitat més un dels presents. |

### 2.4. La Directora o el Director

#### DIRECTOR/A

|            |  |
|------------|--|
| Naturalesa | El director exerceix les funcions de direcció ordinària i té la representació del Centre. És contractat pel Patronat entre el professorat del Centre o extern al Centre. |
|------------|--|

|              |  |
|--------------|--|
| Competències | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Representar d'EINA, Centre universitari de disseny i art de Barcelona.</li> <li>2. Dirigir, coordinar i supervisar les activitats del centre.</li> <li>3. Dirigir els serveis i vetllar perquè disposin dels mitjans necessaris.</li> <li>4. Executar les partides pressupostàries entre els departaments i serveis del centre.</li> <li>5. Proposar al Patronat la contractació dels coordinadors d'estudis i la creació de comissions.</li> <li>6. Executar els acords del Patronat i de la Junta Permanent.</li> <li>7. Vetllar perquè els membres del centre compleixin els seus deures i perquè es respectin els seus drets, d'acord amb les normes específiques que els regulen.</li> <li>8. Resoldre els expedients de convalidació a proposta del coordinador de la titulació.</li> <li>9. Assumir qualsevol competència establerta en els Estatuts de la UAB i les seves normes de desenvolupament i també les delegades pel Patronat i que no hagin estat assignades expressament a altres òrgans del centre.</li> </ol> |
|--------------|--|

## 2.5. L'Equip de Direcció

### EQUIP DE DIRECCIÓ

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Naturalesa i funcions | <p>El director compta amb l'assistència de la sotsdirectora o sotsdirector i de la secretària o secretari del centre, ambdós contractats pel Patronat. El sotsdirector exerceix les funcions del director en cas d'absència o baixa, assumeix les competències delegades del director i és el responsable de la qualitat de la docència del centre. La secretària és la persona fedatària dels actes o acords que emanen dels òrgans del centre i, com a tal, estén acta de les sessions i custodia la documentació del centre.</p> |
|-----------------------|---|

## 2.6. La Comissió de Docència

### COMISSIÓ DE DOCÈNCIA

|            |  |
|------------|--|
| Naturalesa | <p>La Comissió de Docència, és l'òrgan ordinari de gestió acadèmica del centre. Es compon pel director, que la presideix, el sotsdirector, els coordinadors de titulació i mobilitat i el responsable de gestió acadèmica.</p> |
| Funcions   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participar en tots els aspectes relacionats amb la docència del centre.</li> </ol>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Elevar propostes a altres òrgans superiors.</li> <li>3. Coordinar la qualitat de la docència.</li> <li>4. Qualsevol funció que es derivi d'altres òrgans superiors.</li> </ol> |
|--|--|

## 2.7. Les Coordinacions

| COORDINADOR/A                            |  |
|--|--|
| Naturalesa                               | Els coordinadors són les persones encarregades d'organitzar i coordinar els ensenyaments de cadascuna de les titulacions per delegació de l'Equip de Direcció. Els coordinadors són contractats pel Patronat a proposta del Director/a.  |
| Funcions                                 | <p>Tenir cura de la realització dels plans docents i de la qualitat docent.</p> <p>Procurar la coordinació entre els continguts dels diferents programes.</p> <p>Escoltar els alumnes en els temes referents al desenvolupament dels continguts dels programes i a la realització dels plans docents.</p> <p>Preparar els plans docents amb el suport administratiu adequat.</p> <p>Impulsar projectes i activitats que contribueixin a millorar la qualitat dels estudis.</p> <p>Qualsevol altra funció que els sigui atribuïda pels òrgans superiors de govern.</p>  |
| Funcions de la Coordinació d'Intercanvis | <p>Coordinar els programes d'intercanvi de les titulacions del Centre.</p> <p>Impulsar i vetllar pels acords bilaterals entre la UAB i altres universitats pel que fa a les titulacions del Centre.</p> <p>Fer la selecció de les sol·licituds presentades pels estudiants del Centre d'una manera objectiva i pública.</p> <p>Establir els acords acadèmics que afectin els estudiants del Centre en els intercanvis amb les altres universitats i resoldre els conflictes que puguin sorgir de l'aplicació d'aquests acords.</p> <p>Exercir qualsevol altra funció derivada de l'aplicació dels programes d'intercanvis.</p> |

## 2.8. La Comissió de Qualitat

| COMISSIÓ DE QUALITAT |   |
|----------------------|---|
| Naturalesa           | La Comissió de Qualitat és l'òrgan de suport acadèmic del Sistema Intern de Qualitat. Es compon pel sotsdirector i un mínim de dos membres del personal docent i investigador designats per la Comissió de Docència i un membre del PAS.  |
| Competències         | <p>Interpretar i avaluar els indicadors del desenvolupament de la titulació.</p> <p>Participar en l'elaboració de l'Informe anual de seguiment de les titulacions assistint a la Sotsdirecció.</p> <p>Realitzar, amb caràcter no vinculant, informes i propostes de resolució dels assumptes que li hagin estat sotmesos.</p> <p>Contactar i consultar a agents externs (representants d'associacions professionals, d'empreses contractants de serveis de disseny, graduats, etc.) per a demanar característiques i tendències del sector professional del disseny rellevants pel desenvolupament de la titulació.</p> |
| Funcionament         | La Comissió de Qualitat es reunirà en sessió ordinària semestralment, i en convocatòria extraordinària quan la convoqui el director a sol·licitud d'un terç dels seus membres. L'ordre del dia de les sessions de la Comissió serà fixat pel director.  |

## 3. Organització del Sistema Intern de Garantia de Qualitat

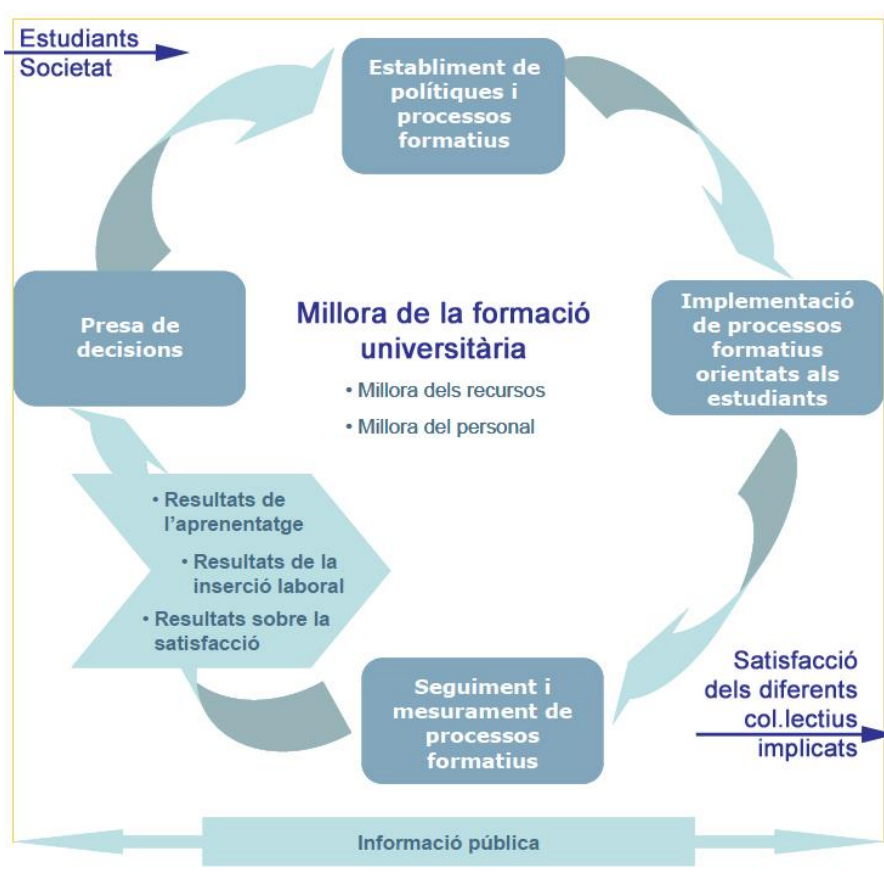
Es considera que el disseny del SIGQ és un element essencial en la política i les activitats formatives del centre, i es fixen per endavant els objectius principals que es pretenen assolir com a resultat de la seva implantació:

1. Garantir la qualitat de tots els programes formatius que s'imparteixin en aquest centre Docent.
2. Revisar i millorar els programes formatius, basant-se sempre en les necessitats i expectatives dels seus grups d'interès, mantenir-los puntualment informats.
3. Actualitzar permanentment el SIGQ.

Amb aquests objectius s'espera respondre al compromís de satisfacció de les necessitats i expectatives generades per la societat ordenant les iniciatives docents de manera sistemàtica i així contribuir eficaçment a la garantia de qualitat. Es vol oferir la transparència exigida en el marc de l'EEES, incorporar estratègies de millora contínua i així facilitar el procés d'acreditació de les titulacions implantades al Centre.

### 3.1. Abast del SIGQ

En conjunt, el SIGQ del Centre contempla la planificació de l'oferta formativa, l'avaluació i revisió del seu desenvolupament, així com la presa de decisions per a la millora de la formació, conformant d'aquesta manera l'anomenat "Cicle de millora contínua de la formació universitària" (AQU Catalunya. PROGRAMA AUDIT. Guia per al disseny de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària. Figura 2, pàg. 13 V. 1.0-21/06/07).



"Cicle de millora contínua de la formació universitària", [PROGRAMA AUDIT: guia per al disseny de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària](#), V. 1.0, p. 13.

Atenent tot l'anterior i de conformitat amb les "Directrius, definició i documentació dels Sistemes de Garantia Interna de Qualitat de la formació Universitària (Document 02 - Programa AUDIT)", aquest centre Docent ha elaborat el mapa dels processos del SIGQ en concordança amb els que defineix el SIG-Marc de la UAB, que s'especifica en l'apartat 6 d'aquest capítol del MSIGQ.

## 3.2. Grups d'interès

### 3.2.1. Identificació dels grups d'interès

Per grup d'interès s'entén tota aquella persona, grup o institució que té interès en el centre, en l'ensenyament o en els resultats obtinguts. EINA, en implantar el SIGQ, ha tingut en consideració els requisits de qualitat explícits o implícits dels diferents grups d'interès en relació a la formació que s'imparteix en ells, amb especial atenció als estudiants.

L'anàlisi de les seves necessitats i expectatives representen el punt de partida per l'establiment del SIGQ.

Es poden considerar els grups d'interès següents:

- Els estudiants
- El professorat.
- El personal d'administració i serveis (PAS).

- Els agents socials: representants dels sectors productius, col·legis professionals i institucions públiques.
- Els titulats.
- La societat en general.

Cada un d'aquests grups té el seu curs natural de participació en la vida de les activitats del centre, en els debats i en les decisions que s'hi prenen.

### 3.2.2. Vies de participació dels grups d'interès

| Grups d'interès                                | Vies de participació   |
|--|--|
| Estudiants                                     | Selecció i admissió d'estudiants, perfil de formació, organització i desenvolupament de l'ensenyament, sistemes de suport a l'aprenentatge, resultats de la formació i la inserció laboral. Prenen part dels processos de presa de decisió de la Universitat i del Centre, ja que estan representats, o formen part en la seva totalitat dels òrgans col·legiats: la Junta de Centre (JdC) i les diferents comissions derivades d'aquesta.   |
| Professorat                                    | Prenen part dels processos de presa de decisió de la Universitat i del Centre, ja que estan representats, o formen part en la seva totalitat dels òrgans col·legiats: la Junta de Centre (JdC) i les diferents comissions derivades d'aquesta. Són coordinadors, fan activitats acadèmiques, són tutors, esta integrats dins de les estructures universitàries i participen en múltiples aspectes.   |
| Personal de suport (PAS)                       | Prenen part dels processos de presa de decisió de la Universitat i del Centre, ja que estan representats, o formen part en la seva totalitat dels òrgans col·legiats: la Junta de Centre (JdC) i les diferents comissions derivades d'aquesta, la Comissió de Docència i la Comissió de Qualitat.  |
| Entitats i empreses amb convenis de pràctiques | Donat que els estudiants realitzen pràctiques externes, aquesta relació és molt fluida, tant amb els representants directes dels organismes o empreses on es fan com amb les persones encarregades de tutoritzar aquestes activitats dels estudiants. A través d'aquests contactes, l'Equip de Coordinació de la Titulació rep informació referida a l'adequació de la formació de l'estudiant amb les tasques encomanades. En concret els professionals i les empreses fan un informe un cop les pràctiques acabades. |
| Col·legis professionals<br>Associacions        | Els Col·legis Professionals poden participar en aspectes consultius quan es tracten propostes de noves titulacions. Les administracions públiques participen mitjançant l'elaboració dels marcs normatius i de referència en què són competents.   |

| Grups d'interès     | Vies de participació   |
|---------------------|--|
|                     | Així les Agències d'Avaluació incideixen en la planificació, avaluació i revisió de les activitats acadèmiques amb els seus programes de seguiment i avaluació. La UAB està representada dins de l'estructura del centre a través de la Junta de Centre, i són consultats pel centre quan es considera fonamental la seva opinió, mitjançant reunions amb l'Equip de direcció. |
| Titulats            | Graduats a través de la realització d'enquestes sobre Inserció Laboral, assistència a Jornades organitzades pel propi centre, participació en activitats de formació continuada, integració en l'associació d'exalumnes, Alumni.   |
| Societat en general | Mitjançant tots els sistemes d'informació pública (pàgina Web, mitjans de comunicació, participació en fires i/o salons, etc.). Mitjançant algunes activitats que indirectament arriben a ells com les fires o els concursos de disseny de producte. Això implica sempre un <i>feedback</i> valuós.  |

### 3.2.3. Mapa de processos del SIGQ

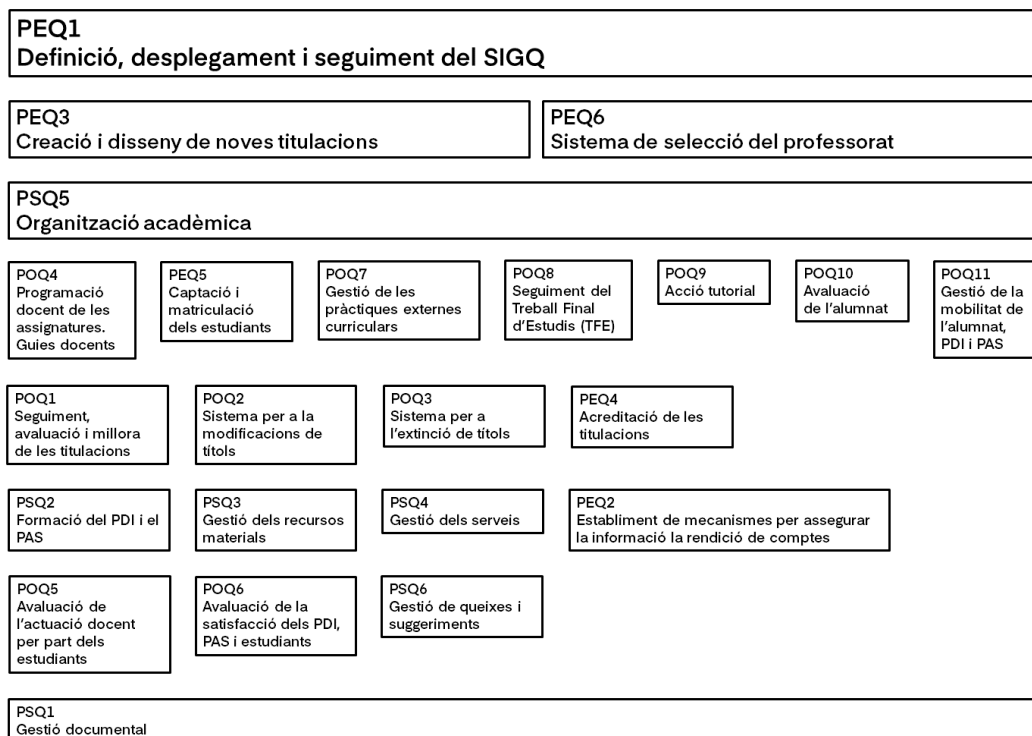
Tot seguit es mostren els processos classificats per la tipologia que representen, segons siguin:

PEQ Els *processos estratègics* són els que proporcionen directrius per a la resta de processos, guiant l'Escola cap a la consecució de la seva missió.

POQ Els *processos operatius* són aquells directament vinculats al procés educatiu i són, per tant, els processos que tenen un impacte més significatiu en els estudiants. S'hi inclouen també els processos orientats al seguiment del SIGQ.

PSQ Els *processos de suport* donen suport als processos clau o estratègics, facilitant la consecució dels seus objectius.





### 3.2.4. Directrius AUDIT

El fil conductor a l'hora de definir l'estructura de processos han estat les directrius del programa AUDIT.

El programa AUDIT es proposa i desplega per part d'ANECA, ACSUG i AQU amb l'objectiu d'afavorir el desenvolupament i la implementació de SIGQ en l'entorn universitari, aplicant tant a les formacions com els centres. La proposta d'AUDIT permet organitzar i integrar la totalitat d'activitats vinculades a l'ensenyament per assegurar-ne la qualitat a través del SIGQ.

A continuació es mostra quins són els processos que donen resposta a cada una de les directrius AUDIT:

#### AUDIT 1 Política i objectius de qualitat

El centre ha de consolidar una cultura de la qualitat basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament, i també en els responsables del SIGQ del pla d'estudis.

- PEQ1. Definició, desplegament i seguiment de SIGQ

#### AUDIT 2 Disseny de l'oferta formativa

El centre ha de disposar de mecanismes que li permetin mantenir i renovar la seva oferta formativa, tot desenvolupant metodologies per a l'aprovació,

el control, l'avaluació i la millora periòdica de la qualitat dels seus ensenyaments. Aquests mecanismes preveuran addicionalment l'eventual suspensió del títol, i també l'atenció als suggeriments i les reclamacions.

- PEQ3. Creació i disseny de noves titulacions
- PEQ4. Procés Acreditació de les Titulacions
- POQ1. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions
- POQ2. Sistema per a la modificació de títols
- POQ3. Sistema per a la extinció de títols
- POQ4. Programació docent de les assignatures. Guies docents
- PSQ5. Organització acadèmica

### AUDIT 3

#### Desenvolupament de l'ensenyament i altres actuacions orientades als estudiants

El centre s'ha de dotar de procediments que li permetin comprovar que les accions que emprèn, incloent-hi les pràctiques externes i la mobilitat, tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.

- PEQ5. Captació d'alumnat, accés i matriculació
- POQ5. Avaluació de l'actuació docent per part de l'estudiant
- POQ6. Avaluació del nivell de satisfacció del professorat, el PAS i els estudiants
- POQ7. Gestió de les pràctiques externes curriculars
- POQ8. Gestió del Treball Final d'Estudis
- POQ9. Orientació a l'alumnat
- POQ11. Gestió de la mobilitat de l'alumnat, el PDI i el PAS

### AUDIT 4

#### Personal acadèmic i de suport a la docència i altres actuacions orientades als estudiants

El centre ha de disposar de mecanismes que assegurin que l'accés, la gestió i la formació del seu professorat i del personal de suport a la docència es realitza amb les garanties adequades per tal que compleixin les funcions que els són pròpies.

- PEQ6. Sistema de selecció del professorat
- PSQ2. Formació del PDI i del PAS
- POQ5. Avaluació de l'actuació docent per part de l'estudiant
- POQ6. Avaluació del nivell de satisfacció del professorat, el PAS i els estudiants
- PSQ5. Organització acadèmica

### AUDIT 5

## Serveis i recursos materials

El centre s'ha de dotar de mecanismes que li permetin dissenyar, gestionar i millorar els seus serveis i recursos materials per al desenvolupament adequat de l'aprenentatge dels estudiants.

- PEQ6. Sistema de selecció del professorat
- PSQ1. Gestió documental
- PSQ3. Gestió dels recursos materials
- PSQ4. Gestió dels serveis
- POQ6. Avaluació del nivell de satisfacció del professorat, el PAS i els estudiants

## AUDIT 6

### Resultats de la formació

El centre s'ha de dotar de procediments que li permetin garantir que es mesuren, s'analitzen i es fan servir els resultats (de l'aprenentatge, de la inserció laboral i de la satisfacció dels diferents grups d'interès) per a la presa de decisions i la millora de la qualitat dels ensenyaments.

- POQ10. Avaluació de l'alumnat
- PSQ6. Gestió de queixes i suggeriments

## AUDIT 7

### Informació pública

El centre s'ha de dotar de mecanismes que li permetin garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada relativa a les titulacions i als programes.

- PEQ2. Establiment de mecanismes per assegurar la informació i la rendició de comptes
- PSQ6. Gestió de queixes i suggeriments
- PSQ1. Gestió documental

# 4. PROCESSOS ESTRATÈGICS

## PEQ1 — Definició, desplegament i seguiment del SIGQ

| Versió | Data         | Motiu de la modificació |
|--------|--------------|-------------------------|
| 01     | Octubre 2018 | Versió inicial.         |
| 02     | Juliol 2022  | Revisió i millora.      |

### 1. Objectiu

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SIGQ) és l'instrument que permet a EINA garantir la qualitat de les seves titulacions de grau i postgraus mitjançant la gestió per processos orientats a la millora contínua.

L'objectiu d'aquest procés és determinar com el centre defineix i aprova en primera instància, i revisa i actualitza de forma periòdica, la seva política i objectius generals de qualitat, com a part substancial del Pla Estratègic del centre. Alhora s'estipula com es difonen a tot el personal docent, PAS, estudiants i d'altres grups d'interès.

### 2. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació d'aquest procés s'estén a tots els processos del SIGQ d'EINA.

### 3. Propietat del procés

Propietat: Responsable de qualitat, que té la responsabilitat de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment, garantir la implementació de les millores, i de fer la revisió periòdica del procés.

Responsable de la gestió: Tècnics de qualitat, que s'encarreguen de la gestió i revisió tècnica del procés, de la documentació i manteniment dels indicadors, i de la detecció de punts febles i propostes de millora, juntament amb el responsable de qualitat.

### 4. Documentació associada (inputs)

- Directrius AUDIT.
- Guia per a l'acreditació institucional de centres universitaris (AQU)
- Pla estratègic.

### 5. Documentació generada (outputs)

- Manual del SIGQ.
- Manual de processos del SIGQ.
- Mapa de processos del SIGQ.
- Informe de revisió del SIGQ.
- Informe de revisió dels processos del SIGQ

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment en funció dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de la revisió i de la implantació de les propostes de millora recau en la direcció amb el suport del responsable de qualitat. Es genera un únic informe de revisió que agrupa l'informe de gestió de la qualitat del centre i dels diferents processos que formen el SIGQ.

## 7. Indicadors

|                 |  |
|-----------------|--|
| Indicador nº 92 | Percentatge de propostes de millora vinculades al SIGQ implementades per curs. |
| Indicador nº 93 | Percentatge de processos revisats per curs.                                    |

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

La definició i desplegament del SIGQ és responsabilitat de l'equip de direcció, amb el suport del Responsable de Qualitat, de la Comissió de Qualitat, així com dels diferents propietaris dels processos que conformen el sistema. Aquests darrers actors, juntament amb el Responsable i els tècnics de qualitat desenvolupen el manual de processos i el manual del SIGQ, el qual ha de ser aprovat per la Junta de Centre d'EINA. Una vegada aprovat el sistema, es posa en funcionament.

La responsabilitat de fer el seguiment del SIGQ recau en la direcció, que compta amb el suport del Responsable de Qualitat, els tècnics de qualitat i els propietaris dels processos.

Els responsables dels processos i els responsables de la gestió dels processos revisen els processos anualment i, si escau, els actualitzen i en creen una versió nova. La revisió del procés també comporta l'actualització i anàlisi dels indicadors, i la revisió i actualització del pla de millora.

Els propietaris de cada procés elaboren un informe de revisió. Els informes de revisió inclouen els aspectes següents:

- Valoració del procés durant el darrer curs acadèmic.
- Revisió dels indicadors emprats.
- Millores previstes en el procés.

La responsabilitat d'implementar les millores dels processos del SIGQ recau en els propietaris de cada procés. La responsabilitat última d'assegurar que es duen a terme les millores proposades en tots els processos del SIGQ és de l'equip de direcció.

### 8.1. Participació dels grups d'interès

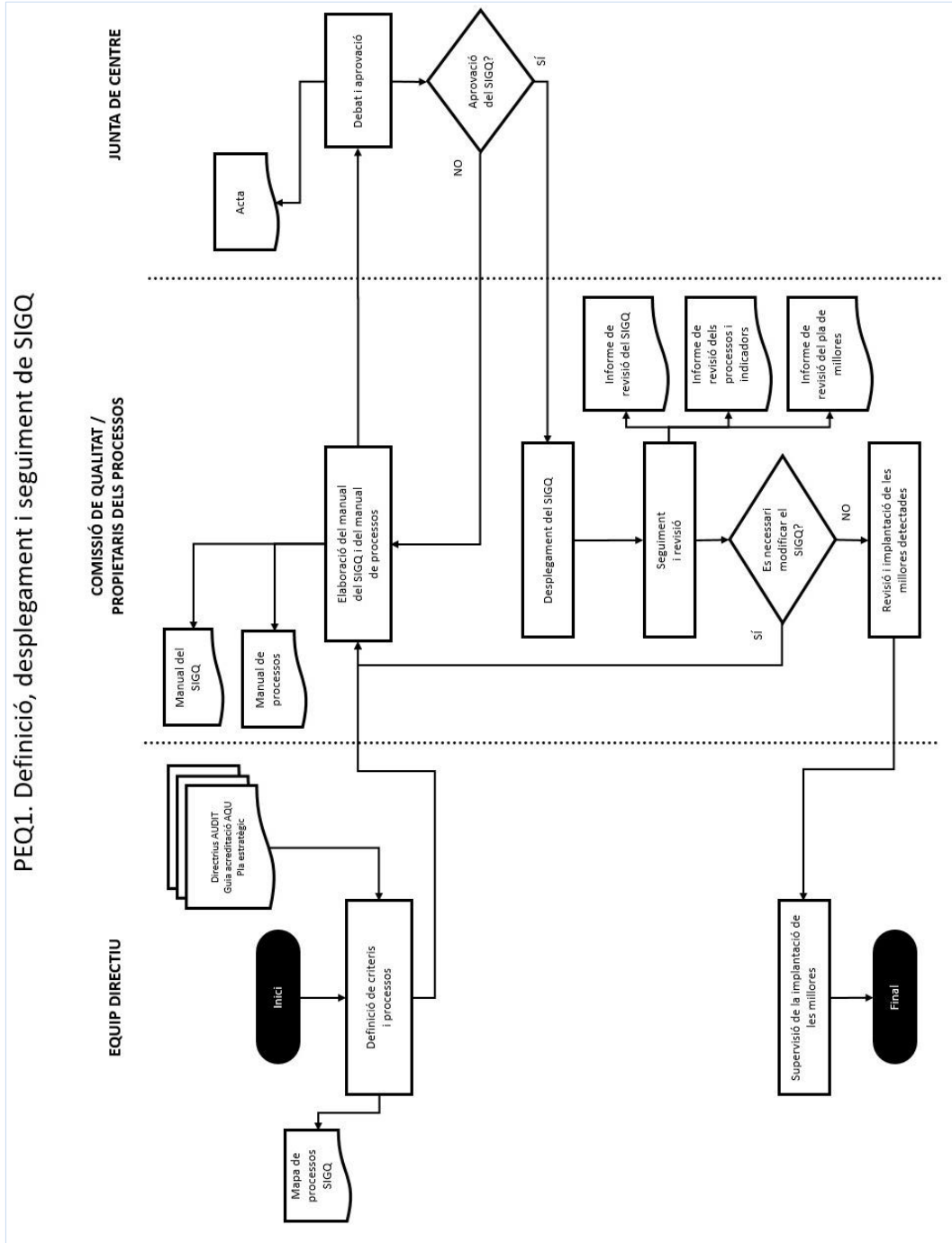
Alumnat, professorat i PAS: debat i aprovació del manual del SIGQ a través de la Junta de Centre.

Equip de direcció: responsables de la definició i seguiment del SIGQ, juntament amb el Responsable de Qualitat.

## 8.2. Rendició de comptes

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada perquè el SIGQ es presenta, debat i aprova a la Junta de Centre on hi participen tots els col·lectius d'EINA. El SIGQ també es publica i difon a través del web d'EINA, dins la secció Qualitat (<https://www.eina.cat/ca/qualitat>).

## 9. Diagrama de flux



## PEQ2 — Establiment de mecanismes per assegurar la informació i la rendició de comptes

Taula de revisions

| Versió | Data         | Motiu de la modificació |
|--------|--------------|-------------------------|
| 01     | Octubre 2018 | 1a versió               |
| 02     | Juliol 2022  | Revisió i millora.      |

### 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és definir i organitzar les accions necessàries per garantir l'accés públic a la informació sobre els programes formatius oficials que s'imparteixen al Centre assumint així el compromís de rendició de comptes als diferents grups d'interès i de la societat.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació sobre totes les titulacions oficials del centre.

### 3. Propietat del procés

La propietat del procés recau en la Direcció operativa, qui analitza la supervisió i el seguiment amb el suport de la Comissió de Qualitat i l'Àrea de Comunicació.

### 4. Documentació associada (inputs)

- Pla estratègic del centre
- Reial decret 822/2021, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials
- Recomanacions per al seguiment dels títols oficials. Document elaborat per la REACU
- Memòria de les titulacions
- Informes de seguiment de les titulacions

### 5. Documentació generada (outputs)

- Fitxa d'Informació pública
- Pàgines web amb informació de l'oferta acadèmica
- Pàgines web amb informació de rendició de comptes
- Memòria d'activitats del centre

### 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en la propietat del procés.

## 7. Indicadors

|                  |   |
|------------------|---|
| Indicador nº 75  | Nombre de visites a la pàgina web d'informació sobre les titulacions. |
| Indicador nº 121 | Nombre de visites a les pàgines de titulacions "en xifres".           |

## 8. Desenvolupament del procés

EINA considera una obligació mantenir informats els grups d'interès i la societat en general sobre els seus programes formatius i el funcionament intern de la institució, amb informació veraç, precisa i actualitzada.

El suport principal per a fer arribar la informació pública a tots els grups d'interès i a la societat en general és la web, tot i que també es realitzen d'altres accions informatives, com són les sessions informatives, dirigides a la orientació de l'estudiant.

El contingut web s'estructura en els següents blocs:

- **Aprentatge:** on s'ubica tota la informació vinculada a l'oferta acadèmica.
- **Activitat:** on es recullen les activitats institucionals tant al centre com a la Fundació que tenen caràcter de transferència.
- **Estudiant:** on l'alumnat hi troba la informació pràctica relativa a la gestió administrativa i acadèmica, i de serveis.

EINA: on es troba la informació relativa a la institució i la seva organització i funcionament.

La web està gestionada per l'Àrea de Comunicació que publica i actualitza les dades facilitades pels responsables de les diferents activitats reflectides, sota el criteri general de la Direcció.

En el cas de la informació acadèmica són les Coordinacions de titulació qui faciliten la informació, mentre que en el cas de la rendició de comptes correspon a l'Àrea de Qualitat.

El procés s'inicia amb la configuració de la Fitxa d'Informació pública per part de l'Àrea de Qualitat i la seva validació per part de la Direcció. En aquest document s'especifiquen les dades que s'han de reflectir al web.

### 8.1. Informació pública sobre els programes formatius

En el cas de la informació acadèmica, les Coordinacions de titulació faciliten la informació a l'Àrea de Comunicació, seguint les pautes de la Fitxa d'Informació pública de titulació i rendició de comptes, que és qui publica la informació al web d'EINA:

En relació amb la informació sobre les titulacions les urls a revisar són:

- <https://www.eina.cat/ca/grau-de-disseny>
- <https://www.eina.cat/ca/masters-i-postgraus/master-oficial-universitari-recerca-art-disseny>

Un cop publicada, l'Àrea de Comunicació ho comunica a la Direcció, qui revisarà que la informació publicada al web sigui correcta, completa i veraç, per a la seva aprovació definitiva.



## **8.2. Rendició de comptes**

En el cas de la informació pública vinculada a la rendició de comptes externa, és l'Àrea de Qualitat qui facilita les dades a Comunicació, segons els camps indicats a la Fitxa d'Informació pública.

Aquesta informació es publica dins de l'espai web dedicat a Qualitat i que engloba les següents informacions i pàgines:

- Titulacions "en xifres
- Grau "en xifres": <https://www.eina.cat/ca/qualitat/grau-en-xifres>
- Màster "en xifres": <https://www.eina.cat/ca/qualitat/murad-en-xifres>
- Verificació: <https://www.eina.cat/ca/qualitat/verificacio>
- Acreditació: <https://www.eina.cat/ca/qualitat/acreditacio>
- Seguiment: <https://www.eina.cat/ca/qualitat/seguiment>  
On es publiquen els Informes de seguiment de titulació però també de Centre, aprovats per Junta de Centre.

També es fa pública la informació relativa a l'organització i el funcionament tant del Centre de formació com de la Fundació en les pàgines:

- Coneix EINA: <https://www.eina.cat/ca/coneix-eina>
- Fundació EINA: <https://www.eina.cat/ca/coneix-eina/fundacio>

Un cop publicada, l'Àrea de Comunicació ho comunica a la Direcció per a la seva verificació i validació definitiva.

A més, a nivell intern l'Àrea de Comunicació prepara anualment, a partir de les indicacions de la Direcció i de la informació de les diferents àrees implicades, una Memòria d'activitats del Centre que es presenta anualment en Junta de Centre.

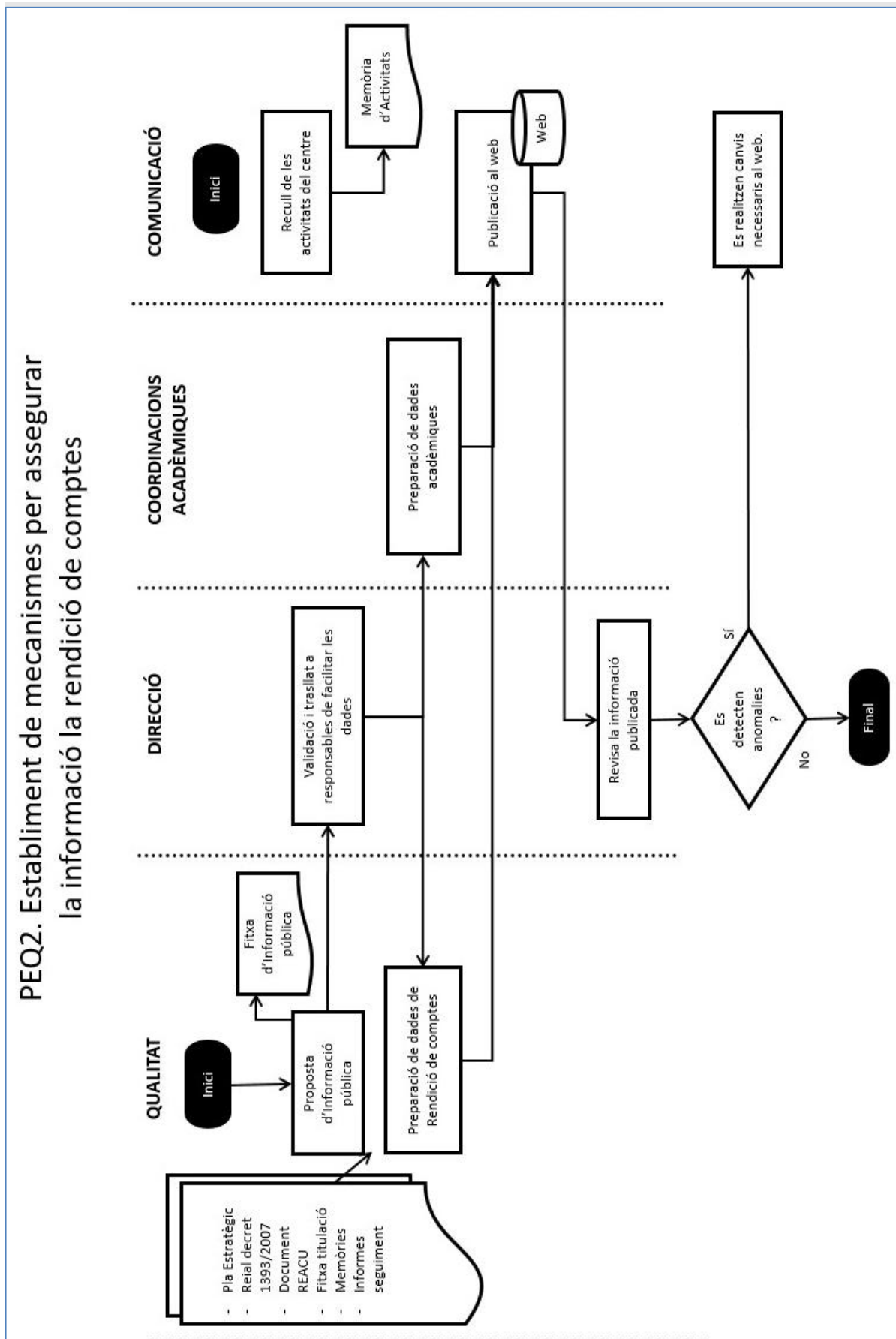
## **8.3. Participació dels grups d'interès**

Els grups d'interès i destinataris de la informació pública i rendició de comptes són l'alumnat, el personal docent i d'administració i serveis, titulats, agents socials i la societat en el seu conjunt.

## **8.4. Calendari**

Els continguts es revisaran al setembre i al gener.

## 9. Diagrama de flux



## PEQ3 — Creació i disseny de noves titulacions

| Resum de les revisions |              |                         |
|------------------------|--------------|-------------------------|
| Edició                 | Data         | Motiu de la modificació |
| 01                     | Octubre 2018 | Edició inicial          |
| 02                     | Juliol 2022  | Revisió i millora.      |

### 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és definir el sistema que el centre farà servir per establir la seva oferta formativa, prenent com a punt de partida la situació actual per dissenyar progressivament, i en funció de les necessitats dels grups d'interès, nous programes formatius per a la seva posterior acreditació oficial.

### 2. Àmbit d'aplicació

El procediment aplica a totes les noves titulacions de grau o màster universitari del centre.

### 3. Propietat del procés

Propietat del procés: Director/a, que té la responsabilitat de dur a terme el seguiment del procés i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: Coordinació de titulació, que s'encarregarà de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció de punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.

### 4. Documentació associada (inputs)

- RD 822/2021, del 20 d'abril, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris i el procediment d'assegurança de la seva qualitat.
- Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats (LOU).
- Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la que es modifica la llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre d'universitats (LOMLOU).
- Criteris per elaborar la programació universitària de Catalunya (Junta del Consell Interuniversitari de Catalunya. 12 de novembre de 2007).
- Normativa per a l'elaboració dels plans d'estudi dels títols de grau (Acord del Consell de Govern de la UAB de 19 de desembre de 2007).
- Marc per a l'elaboració dels plans d'estudi de màster (Acord de la Comissió d'Ordenació Acadèmica de la UAB de 21 de març de 2006, modificat per acord de la Comissió d'Assumptes Acadèmics de la UAB de 12 de novembre de 2008).
- Conveni d'adscripció entre el centre i la UAB.
- Pla estratègic del centre
- Política i objectius generals de la qualitat del centre.
- Calendari acadèmic i administratiu de la UAB
- Libres Blancs ANECA.
- Documents i programes de les agències de qualitat (ANECA-AQU).

- Informe seguiment i millora de Titulacions del centre.
- Guia d'AQU per a l'elaboració i la verificació de les propostes de titulacions universitàries de grau i màster.
- Guia d'AQU per a l'elaboració i la verificació de les propostes de programes oficials de doctorat.
- Addenda al conveni amb la UAB.

## 5. Documentació generada (outputs)

- Actes de la Comissió de Programació
- Proposta de nova titulació
- Memòria de nova titulació
- Actes d'aprovació per part de la Junta de Centre
- Document d'aprovació de la UAB de la Memòria de la Titulació
- Informe de verificació AQU/ANECA de la Titulació.
- Acta de resolució del Consell d'Universitats.

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en funció dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de la revisió, així com la implantació de les propostes de millora recau en la Direcció del centre.

## 7. Indicadors

|                 |   |
|-----------------|---|
| Indicador nº 94 | Oferta total de titulacions oficials implantades (desglossades per curs acadèmic i per grau o màster).  |
| Indicador nº 95 | Total de noves titulacions presentades a AQU (desglossades per curs acadèmic i per grau o màster)   |
| Indicador nº 96 | Total de titulacions verificades per AQU respecte proposades (desglossat per curs acadèmic i per grau o màster).                              |
| Indicador nº 97 | Total de titulacions que han obtingut la resolució favorable del Consejo de Universidades (desglossat per curs acadèmic i per grau o màster). |

## 8 . Desenvolupament

### 8.1. Definició de l'oferta de titulacions

La definició de l'oferta de titulacions es realitza per la Comissió de programació i és avalada per la Direcció acadèmica del centre, que hi participa, en consonància amb els objectius plasmats al Pla estratègic en qüestió de programació acadèmica i les necessitats detectades dels diferents grups d'interès. La Comissió de programació proposa anualment els nous títols de grau i de màster.

### 8.2. Proposta de nous títols de grau i de màster

La Direcció recull les propostes de nous títols de grau i de màster aprovades per la Comissió de programació i nomena un coordinador o coordinadora a qui encarrega la

realització d'un estudi de la seva viabilitat acadèmica (existència de titulacions similars en el sistema universitari; demanda potencial i perfil d'estudiant; viabilitat pel que fa a recursos docents, etc.) i del compliment de la fitxa PIMPEU.

Aquesta documentació serà validada per la Comissió de Programació i la Direcció. Un cop validada, la fitxa s'envia a l'Oficina de Qualitat Docent (OQD) de la UAB, juntament amb el corresponent certificat d'aprovació, per a que sigui tramitada la seva aprovació per la Comissió d'Afers Acadèmics de la UAB. Amb l'aprovació de la fitxa PIMPEU s'inicia el procés d'elaboració de la memòria.

### **8.3. Elaboració i aprovació de la memòria del títol**

El coordinador o coordinadora elabora la memòria de la titulació seguint les indicacions de la guia AQU de verificació de noves titulacions i amb el suport de l'OQD que trasllada les esmenes a incorporar, per afavorir un procés de validació òptim.

Un cop es disposa de la versió definitiva de la memòria de la titulació, es fa arribar a la Junta de Centre per la seva aprovació.

Posteriorment caldrà validar-la per part de les comissions acadèmiques de la o les facultats de la UAB a les que s'inscriu el centre o la titulació proposada. I seguidament, l'OQD, junt amb els certificats d'aprovació, la tramitarà la seva aprovació a la Comissió d'Afers Acadèmics de la UAB (comissió delegada del Consell de Govern de la UAB) per aprovació, si s'escau. Les titulacions hauran d'anar acompanyades, per a la seva aprovació, de la corresponent addenda al conveni amb la UAB.

Un cop la memòria ha estat aprovada per la comissió delegada corresponent de la UAB, s'inicia l'aprovació de la creació del títol per part del Consell de Govern i el Consell Social.

L'OQD, juntament amb la gestió de qualitat del centre, inicia els passos per a la tramitació de la memòria al Ministeri mitjançant l'aplicació corresponent (RUCT). El Ministeri la remet a l'agència avaluadora (AQU), que emet un informe de valoració. En cas que l'agència emeti un informe previ de valoració, el centre universitari disposa d'un període de 20 dies hàbils per realitzar les modificacions oportunes i respondre a l'informe amb les al·legacions que consideri oportunes. La direcció, amb el suport de la gestió de qualitat del centre, elabora la documentació corresponent, que l'OQD farà arribar a l'AQU. L'informe final emès per AQU arriba a la Direcció a través de l'OQD.

En cas de resolució favorable, el Consell de Ministres estableix el caràcter oficial dels estudis. El Ministeri publica l'oficialitat dels estudis al BOE i inscriu el títol al RUCT, prèvia autorització de la seva implantació per part de la Direcció General d'Universitats (DGU). En el cas de resolució negativa, es pot presentar un recurs al Consejo de Universidades que, en cas d'admetre's a tràmit, permetrà una nova valoració.

### **8.4. Difusió de l'oferta de titulacions**

La difusió de l'oferta de titulacions es realitzarà seguint l'indicat al procés "PEQ2 Establiment de mecanismes per assegurar la informació i la rendició de comptes" i el procés "PEQ5 Captació alumnat, accés i matriculació".

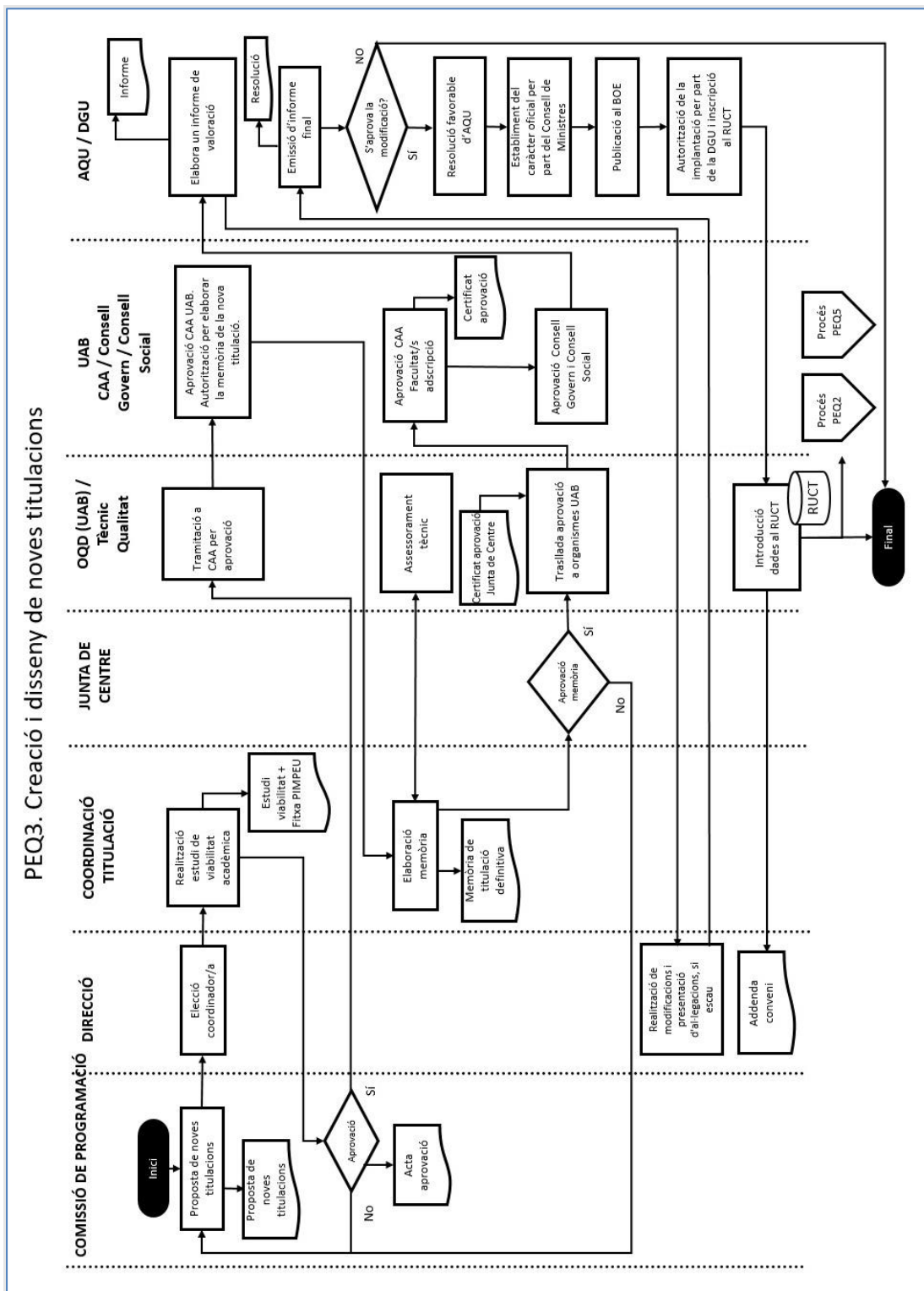
### **8.5. Calendari**

L'oferta de noves titulacions es regula pel calendari acadèmic i administratiu de la UAB, i per tant cal treballar les propostes amb prou temps d'antelació i ajustar-se als

terminis fixats. En el cas de les titulacions oficials el marge aproximat per a la tramitació i posada en marxa d'una titulació és de 3 cursos acadèmics. El calendari aproximat (a validar anualment) es concreta de la següent manera:

- Febrer-Maig: La Comissió de Programació realitza la proposta anual de noves titulacions.
- Juny-Juliol: La coordinació corresponent redacta la proposta de nova titulació i el corresponent estudi de viabilitat, a validar per la Comissió de Programació i la Direcció del centre.
- Setembre: Enviament proposta inicial UAB/OQD. Aprovació, si s'escau, de la proposta inicial.
- Octubre-Desembre: Redacció la memòria definitiva. de la titulació seguint la plantilla corresponent.
- Gener: Presentació i aprovació als corresponents organismes interns i externs.

## 9. Diagrama de flux



## PEQ4 — Acreditació de les Titulacions

| Versió   | Data        | Motiu de la modificació |
|----------|-------------|-------------------------|
| Versió 1 | Febrer 2022 | Disseny inicial         |

### 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és definir el procediment per a l'acreditació de les titulacions.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació sobre totes les titulacions impartides a EINA.

### 3. Responsable

Propietat del procés: Director/a amb el suport de l'equip de direcció i els coordinadors de les titulacions.

### 4. Documentació associada (inputs)

Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació de titulacions oficials (AQU).

Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i màster (AQU).

Directrius per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i màster (AQU).

Guia per a la Certificació de la implantació del sistema de garantia interna de qualitat (AQU).

Pla estratègic del centre.

### 5. Documentació generada (outputs)

Actes de constitució del Comitè d'Avaluació Interna (CAI).

Autoinformes d'acreditació.

Actes d'aprovació de l'autoinforme per part de la Junta de Centre.

Informes d'avaluació externa (AQU).

Resolució Consell d'Universitats (CU).

Inscripció en el Registre de Títols – Registro de Universitats Centres i Títols (RUCT).

BOE amb la publicació de l'acreditació de la Titulació.

### 6. Revisió i millora

El procés es revisa després de cada acreditació en funció dels resultats obtinguts. El responsable de la revisió del procés, així com de la implantació de les propostes de millora, és el Director Acadèmic, el qual compta amb el suport de l'Equip Directiu, les Coordinacions de Titulació, així com amb les valoracions de la Comissió de Qualitat.



## 7. Indicadors

|                  |   |
|------------------|---|
| Indicador nº 98  | Nombre i percentatge de Titulacions acreditades.  |
| Indicador nº 99  | Nombre de noves propostes de millora.   |
| Indicador nº 100 | Nombre de propostes de millora incloses en informes anteriors que s'han dut a terme en l'any en curs i percentatge d'acompliment. |

## 8. Desenvolupament

El procés s'inicia una vegada rebuda la notificació de l'inici del procés d'acreditació per part de l'AQU/UAB. El procés segueix les directrius de la guia per a l'acreditació de les titulacions de l'AQU. En primer lloc es constituirà la Comissió d'Avaluació Interna (CAI) formada per representants dels diferents grups d'interès del centre: equip directiu, responsables acadèmics, professorat, personal administratiu i estudiants. Una vegada constituïda, s'establirà un calendari de treball intern de la CAI per a la recollida i valoració d'informació i l'elaboració de l'autoinforme d'acreditació. La CAI nomenarà un Comitè de Redacció de l'Autoinforme (CR). Un cop elaborat l'autoinforme es presentarà per a l'aprovació per part de la CAI i, posteriorment, s'obrirà un període d'exposició pública per a la seva validació per part de la comunitat universitària. Finalment, s'aprovarà per part de la Junta de Centre. Una vegada aprovat, l'autoinforme es remetrà a la OQD per a la seva revisió final i tramesa a l'AQU.

AQU Catalunya informará a EINA de la composició del Comitè d'avaluació Externa (CAE) i del calendari de visites. Tal i com indica la Guia per a l'acreditació de les titulacions de grau i màster (AQU), el president i el secretari del CAE podran fer una visita preliminar a la titulació o titulacions. En aquesta visita hauran de tenir a l'abast diversa documentació que s'haurà demanat amb antelació. Basant-se en aquesta visita podran donar un vistiplau a alguns aspectes de l'avaluació per tal que en la visita final el CAE complet pugui incidir en aquells aspectes que hagin quedat menys clars.

Al final d'aquesta visita prèvia, el CAE donarà al CAI una sèrie d'indicacions sobre el que cal preparar per a la visita final.

La CAI prepararà la visita segons aquestes consideracions i donarà resposta als dubtes que s'hagin plantejat.

El CAE portarà a terme la visita i redactarà el seu informe preliminar, que enviarà al CAI.

Posteriorment, s'obrirà un període d'al·legacions i, finalment, el CAE farà un informe definitiu que enviarà a la Comissió d'acreditació de l'AQU i aquesta a l'OQD. L'OQD l'enviarà, finalment, al CAI d'EINA.

Finalment, la Comissió d'acreditació de l'AQU emetrà l'informe d'acreditació definitiu i l'enviarà a la Generalitat, al Ministeri d'Educació i al Consell d'Universitats (CU). Aquest últim emetrà una resolució sobre la qual es podrà presentar un recurs. Un cop feta la resolució definitiva el Ministeri d'Educació la comunicarà al Registre de Universitats Centres i Títols (RUCT) per a la seva actualització.

### **8.1. Grups d'interès**

- AQU: establiment del calendari d'acreditacions, nomenament del CAE, emissió de l'informe d'avaluació externa i comunicació dels resultats d'acreditació a la Generalitat, Ministerio i Consejo de Universidades.
- CAI: nomenament del CR de l'autoinforme d'acreditació i preparació de la visita del CAE.
- CR: redacció de l'autoinforme d'acreditació.
- Junta de Centre: aprovació de l'autoinforme.
- CAE: Valoració de l'autoinforme i elaboració de l'informe d'avaluació externa.
- CU: resolució de l'acreditació.
- Ministerio: comunicació al RUCT.

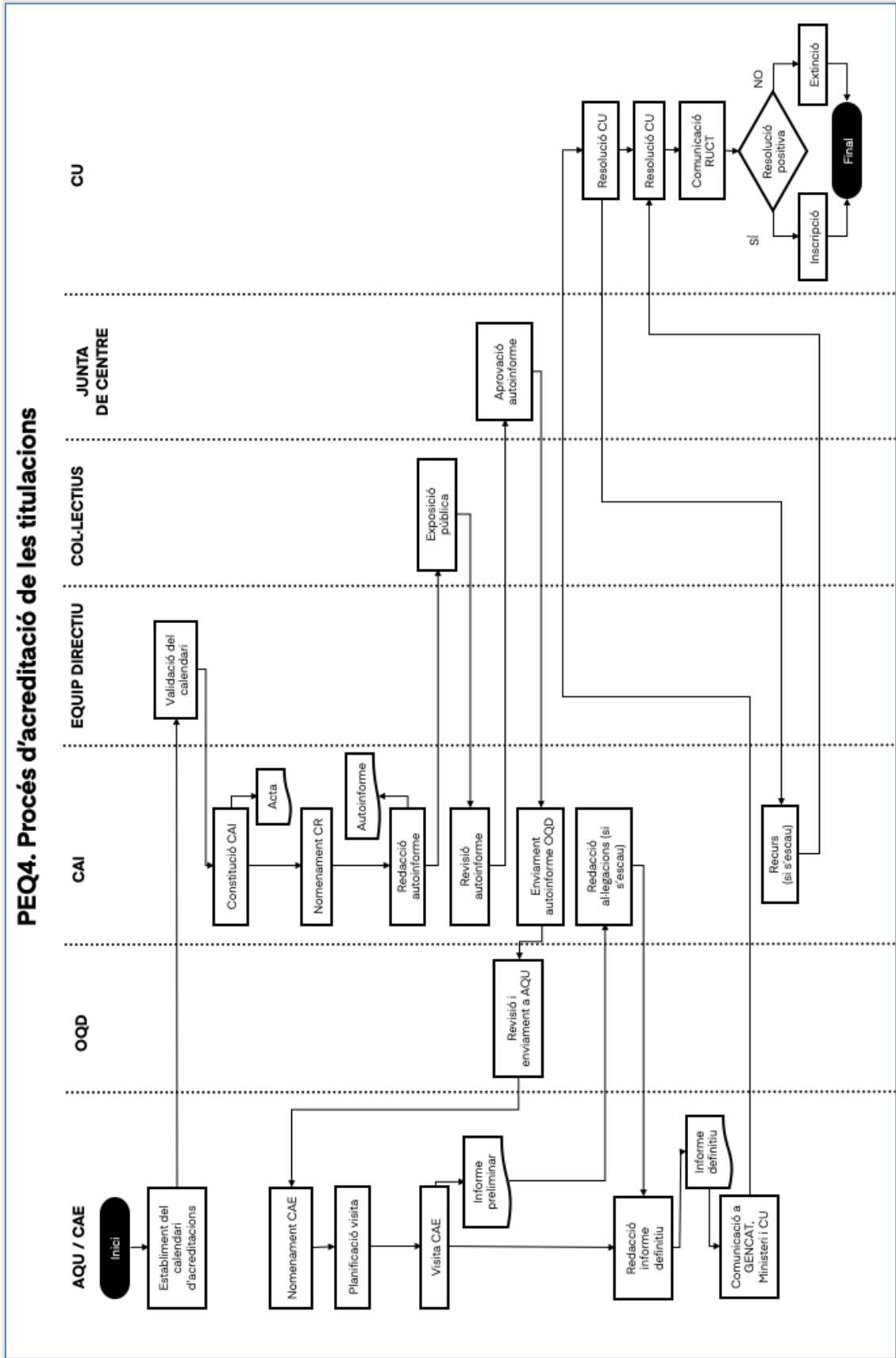
### **8.2. Informació pública**

Tota la informació pública del procés es troba disponible a la pàgina Acreditació del lloc web d'EINA: <https://www.eina.cat/ca/qualitat/acreditacio>, així com al lloc web d'AQU Catalunya.

### **8.3. Rendició de comptes**

La rendició de comptes queda assegurada a través de la participació de tots els col·lectius d'EINA en el procés, tant en la CAI, com en el debat i aprovació final a través de la Junta de Centre.

## 9. Diagrama de flux



## PEQ5 — Captació d'alumnes

| Resum de les revisions |             |                         |
|------------------------|-------------|-------------------------|
| Edició                 | Data        | Motiu de la modificació |
| 01                     | Juliol 2022 | Edició inicial          |

### 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és realitzar la difusió i promoció de l'oferta formativa del centre, promoure la captació d'alumnes i establir els requisits i procediments per realitzar el tràmit de matriculació.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació sobre totes les titulacions impartides a EINA.

### 3. Responsable

Propietat del procés: Responsable de comunicació/màrqueting, que té la responsabilitat de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: Gestió acadèmica, que s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció de punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.

Participants: Responsable de màrqueting, comunicació, gestió acadèmica

### 4. Documentació associada (inputs)

- Memòria de la titulació
- Normativa de la UAB aplicable als estudis universitaris regulats de conformitat amb els plans d'estudi regulats pel RD 1393/2007
- Calendari acadèmic-administratiu de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Reial decret 971/2007, de 13 de juliol, sobre esportistes d'alt nivell i alt rendiment (BOE 177, de 25.07.2007)
- Reial decret 412/2014, de 6 de juny, pel qual s'estableix la normativa bàsica dels procediments d'admissió als ensenyaments universitaris oficials de grau. (BOE 138, de 07.06.2014)
- RESOLUCIÓ ECO/513/2015, de 27 de febrer, per la qual es dona publicitat a l'acord de la Junta del Consell Interuniversitari de Catalunya sobre els procediments d'admissió, a les universitats catalanes, dels estudiants no ciutadans de la Unió Europea i no residents. (DOGC núm. 6836 publicat el 23/03/2015)

### 5. Documentació generada (outputs)

- Materials de difusió i promoció.

- Descriptiu titulació
- Proposta de resolució d'admissió al Màster (Coordinador Màster)
- Resolució d'admissió al Màster (UAB)
- Fulls de matricula

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el Responsable de màrqueting

## 7. Indicadors

|                  |   |
|------------------|---|
| Indicador nº1    | Evolució de les vies d'accés al grau.         |
| Indicador nº 7   | Oferta de places                              |
| Indicador nº 8   | Sol·licitud de places                         |
| Indicador nº 9   | Nombre d'estudiants en primera opció a grau   |
| Indicador nº 2   | Nombre d'alumnes de nou ingrés per gènere     |
| Indicador nº 122 | Nacionalitat dels estudiants per titulació    |
| Indicador nº2    | Nombre d'alumnes de nou ingrés per gènere.    |
| Indicador nº11   | Nombre d'alumnes matriculats per gènere.      |
| Indicador nº12   | Nombre d'alumnes matriculats per via d'accés. |

## 8. Desenvolupament del procés

### 8.1. Grau de Disseny

La coordinació de la titulació prepara les dades acadèmiques i el pla docent de la titulació. En paral·lel, el professorat de la titulació elabora les guies docents (procés POQ4) de les assignatures. A partir de tota aquesta informació, el departament de Comunicació prepara i publica els materials de difusió i promoció per als diferents canals en els quals EINA té presència (web, catàlegs impresos), xarxes socials, Saló de l'Ensenyament...).

Per la seva banda, els estudiants interessants fan arribar els seus dubtes i consultes a EINA, les quals són rebudes, classificades i emmagatzemades en una base de dades per la responsable de comunicació/màrqueting. Les respostes s'envien des de la coordinació de la titulació o la gestió acadèmica, segons el cas, i des del departament de màrqueting es fa seguiment del futurible estudiant.

Iniciat el procés de preinscripció universitària, l'estudiant realitza la preinscripció d'acord amb l'Oficina d'Accés a la Universitat. A continuació, aquesta assigna les places i envia els fitxers resultants a la UAB, la qual ho reenvia a cadascun dels seus centres, entre els quals EINA. EINA integra aquestes dades al seu sistema de gestió acadèmica i informa a l'alumne del tràmit de matriculació. L'estudiant sol·licita el torn de matrícula a través del web d'EINA, tramita en el dia assignat la matrícula a través del sistema de gestió acadèmica i fa el pagament. Durant aquest procés, l'estudiant té el

suport, si s'escau, del personal de gestió acadèmica del centre. Una vegada comprovat el pagament, els serveis informàtics d'EINA envien un correu electrònic amb les dades per accedir al seu correu institucional.

Aquest procés continua amb l'assignació d'un tutor (procés POQ9 - Pla d'acció tutorial).

## **8.2. Màster Universitari de Recerca en Disseny i art**

Els futurs estudiants es donen d'alta al sistema de gestió acadèmica d'EINA, iniciant així el procés de preinscripció. En aquest mateix entorn afegixen la documentació prevista per a l'admissió, així com realitzen el pagament de la taxa d'inscripció. Gestió Acadèmica valida el pagament i la documentació administrativa presentada per l'estudiant, i fa la validació acadèmica, reclamant documentació pendent, si s'escau, o descartant aquelles sol·licitud que no compleixen els requisits acadèmics per accedir a la titulació.

Una vegada l'estat de la sol·licitud ha estat validat per l'administració, el coordinador de la titulació revisa la documentació acadèmica de l'estudiant, i fa una proposta de resolució d'admissió. En aquest moment, la Gestió Acadèmica envia a l'UAB la proposta de resolució, perquè sigui resolta per rector o el càrrec en qui es delegui.

Tant si es favorable, com si no, es comunica la resolució a l'interessat, el qual, en el cas de ser admès, disposa de deu dies per realitzar una reserva de plaça i, a continuació, en el calendari establert, realitza la matrícula i aporta la documentació original per la seva validació final. Una vegada comprovat el pagament, els serveis informàtics d'EINA envien un correu electrònic amb les dades per accedir al seu correu institucional.

## **8.3. Participació dels grups d'interès**

Els grups d'interès participen de la manera següent:

- Alumnat: com a agent interessat en l'oferta formativa d'EINA.
- Gestió acadèmica: departament encarregat del procés de matriculació i suport a l'estudiant.
- Comunicació: departament encarregat de l'elaboració i publicació dels materials de difusió i promoció
- Responsable de màrqueting: encarregat de rebre, classificar, respondre i fer seguiment de les consultes dels possibles futurs estudiants interessats en els ensenyaments oferts per EINA.

## **8.4. Calendari**

En el cas dels estudis de grau, el calendari el marca l'Oficina d'accés a la Universitat al llarg del 1r trimestre del curs anterior.<sup>1</sup>

Pel que fa als màsters oficials, el calendari el marca el calendari acadèmic i administratiu de la UAB, publicat al llarg del 3r trimestre del curs anterior.

Pel curs 22-23 ha estat:

---

<sup>1</sup> <https://universitats.gencat.cat/ca/preinscripcions/dates-claus-preinscripcio/>

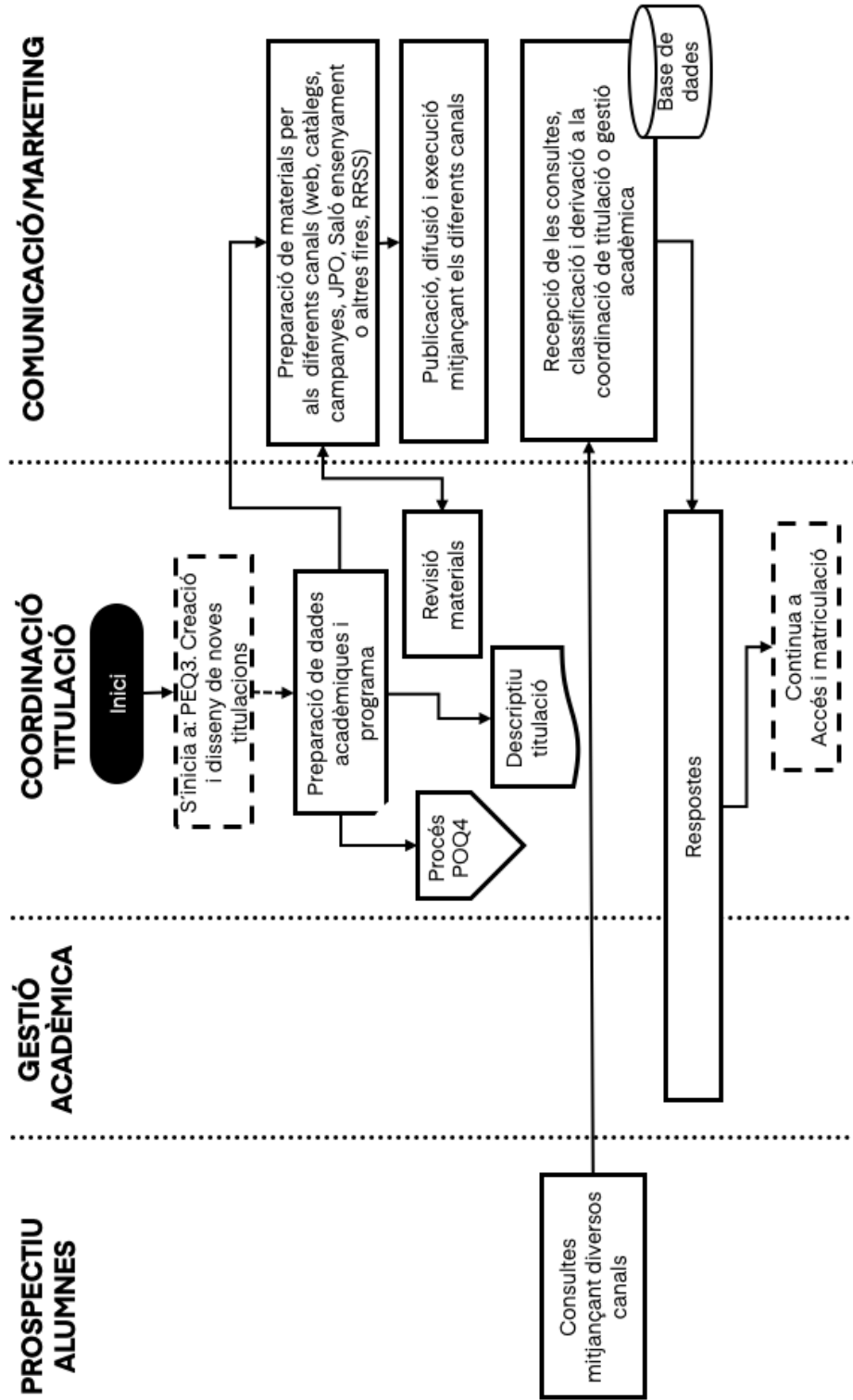
Admissió ordinària – Curs 2022-2023

|   |   |
|---|---|
| Sol·licitud d'admissió als màsters (preinscripció) <sup>2</sup>                           | Del 11 de gener fins el 03 d'octubre de 2022  |
| Revisió de la documentació i lliurament de les instruccions als coordinadors dels màsters | Màxim 130 dies després de la data de sol·licitud d'admissió, sent l'última data el 03 d'octubre de 2022 |
| Elaboració de la proposta d'admissió dels coordinadors dels màsters                       | Màxim 140 dies després de la data de sol·licitud d'admissió, sent l'última data el 05 d'octubre de 2022 |
| Resolució de les sol·licituds d'admissió  | Màxim 5 mesos després de la data de sol·licitud d'admissió, sent l'última data el 7 d'octubre de 2022   |
| Publicació i notificació de la resolució  | Màxim 10 dies després de la data de resolució, sent l'última data la del 10 d'octubre de 2022           |
| Prepagament parcial de la matrícula de màsters oficials                                   | Del 15 de febrer fins el 31 d'agost de 2022   |

<sup>2</sup> El vicerectorat competent pot autoritzar que el termini de sol·licitud comenci més tard de la data establerta, prèvia petició del degà del centre que imparteixi el màster. Cal publicar aquest termini en un lloc visible de la fitxa de l'estudi del portal de la UAB.

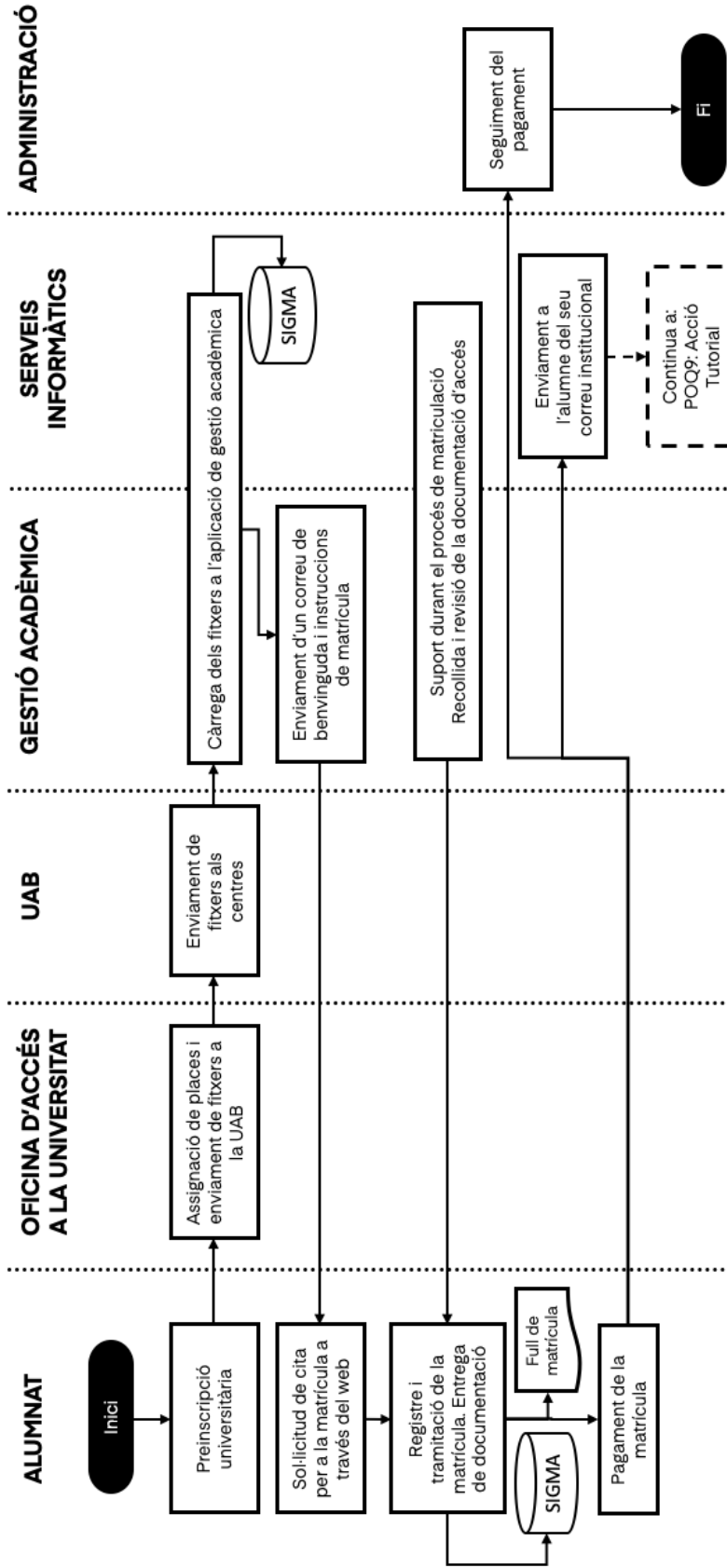
## 9. Diagrama de flux

### PEQ5. Captació alumnes

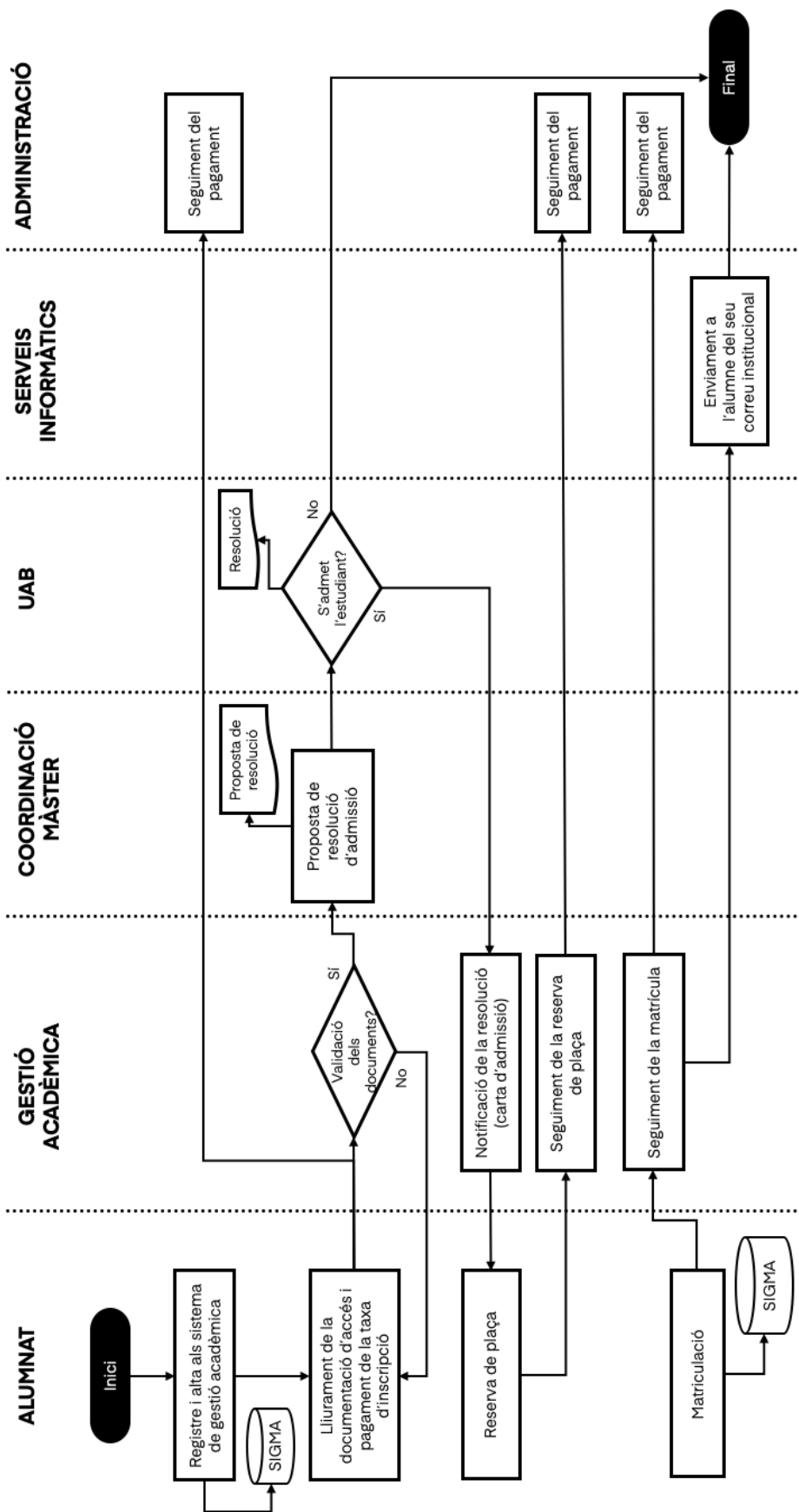




## PEQ5. Accés i matriculació (GRAU)



### PEQ5. Accés i matriculació (MURAD)



## PEQ6 — Sistema de selecció del professorat

| Resum de les revisions |             |                         |
|------------------------|-------------|-------------------------|
| Edició                 | Data        | Motiu de la modificació |
| 01                     | Juliol 2022 | Edició inicial          |

### 1. Objectiu

L'objectiu és crear un sistema de selecció del professorat transparent i obert per poder arribar al major nombre de professionals possible.

### 2. Àmbit d'aplicació

S'aplicarà en el procés general de selecció del professorat del grau en disseny i dels màsters oficials de cada curs acadèmic.

Aquest procés es dona en la preparació del curs acadèmic següent, donat que els canvis en la dedicació del professorat, per qualsevol dels motius possibles, la modificació de l'estructura del pla docent de les titulacions, i les decisions estratègiques de la direcció del Centre generen places de professorat a cobrir.

### 3. Responsable

Propietat del procés: Direcció operativa, que té la responsabilitat de dur a terme el seguiment del procés i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: Responsable de l'Administració, que s'encarrega de la gestió de procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés

Participants: Direcció i Coordinació del Grau, Comunicació

### 4. Documentació associada (inputs)

- Informe seguiment i millora de les titulacions.
- Pla estratègic.

### 5. Documentació generada (outputs)

- Pla d'ordenació acadèmica de les titulacions.
- Perfils de nou professorat.
- Pla docent.

### 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en funció dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de la revisió, així com la implantació de les propostes de millora recau en la Direcció del centre.

## 7. Indicadors

|                 |   |
|-----------------|---|
| Indicador nº 56 | Nombre d'hores impartides de docència (HIDA) segons categoria de professorat i doctorat                   |
| Indicador nº 57 | Percentatge d'hores impartides de docència (HIDA) segons trams de recerca i de docència per titulació     |
| Indicador nº 58 | Hores impartides de docència (HIDA) segons tipologia del professorat per titulació (nombre i percentatge) |

## 8. Desenvolupament del procés

Direcció, juntament amb la coordinació de grau fixen l'estructura de la titulació del curs següent, les assignacions de docència i les necessitats de nou professorat.

Es genera el document: "Pla d'ordenació acadèmica (de la titulació)" amb la següent estructura:

1. Cursos de la titulació.
2. Desplegament de les assignatures.
3. Tipologia d'assignatures.
4. Desplegament dels grups.
5. Casella per a la introducció professor/s.

A partir del Pla d'ordenació acadèmica, i donades les places de professorat generades, es determinaran les places mancants, i la coordinació de grau genera les ofertes que seran publicades.

- El document general serà: "Perfils nou professorat (de la titulació)". L'estructura seguirà el patró següent:
  - a. Consideracions genèriques.
  - b. Breu descripció de l'assignatura
    - i. Nom
    - ii. Hores de docència
    - iii. Breu descripció
  - c. Enllaç al pla docent de l'assignatura i descripció detallada
  - d. Perfil requerit

La comunicació de les noves places a cobrir es realitzarà de la manera següent.

- e. Web d'EINA
- f. Comunicació al professorat d'EINA
- g. Xarxes socials

Direcció, juntament amb la Coordinació de la titulació segueixen un procés objectiu de selecció del professorat:

- h. Recepció de les sol·licituds.
- i. Anàlisi de la documentació rebuda.
- j. Realització d'entrevistes i diferents processos de selecció.

En cas d'acord, assignar la docència.

Es genera el document "Pla docent " amb l'estructura següent:

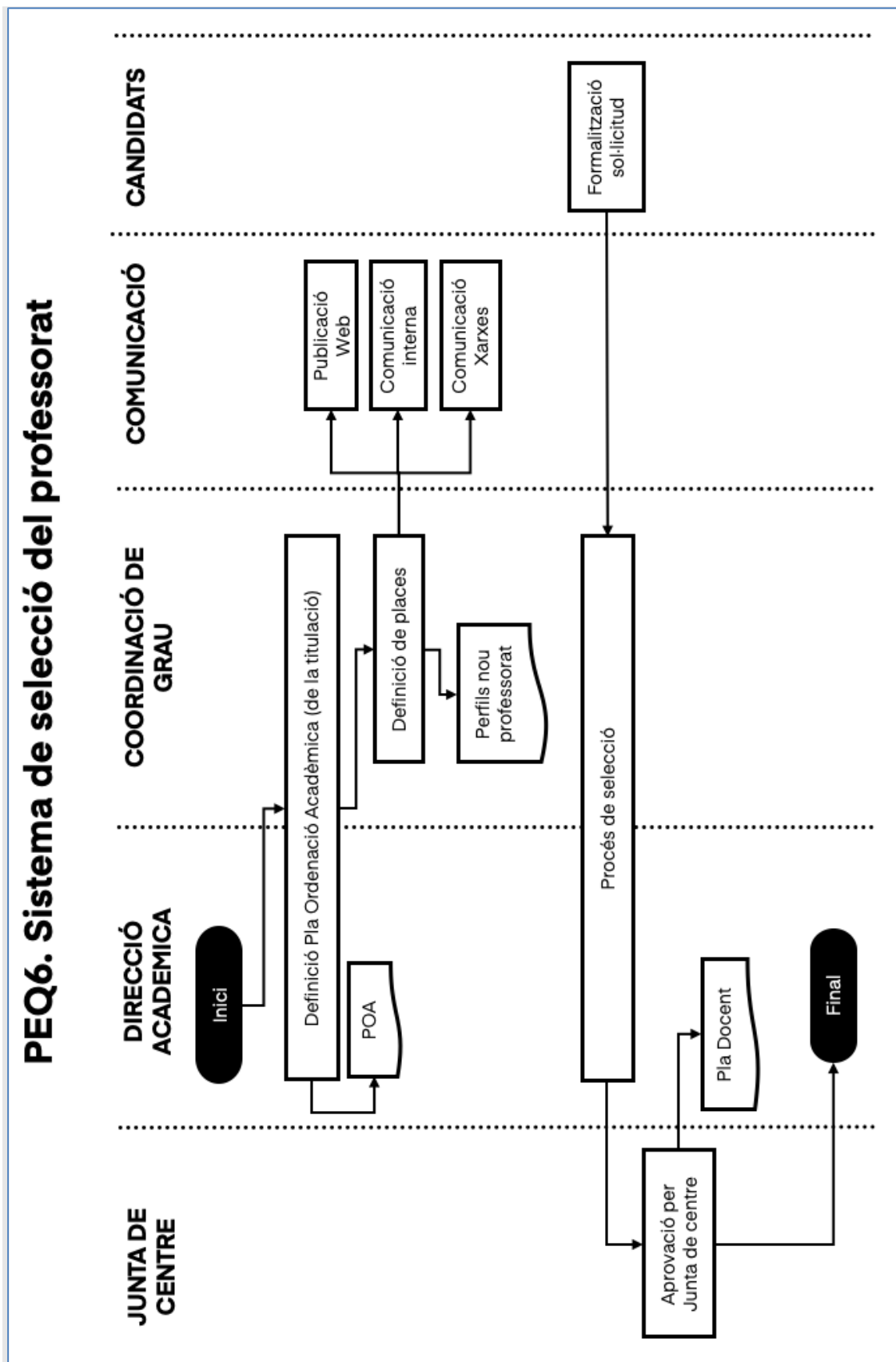
- k. Nom del professor/a
- l. Categoria laboral curs anterior i posterior (PDI, Prof. Associat, Col·laborador)
- m. Hores impartides curs anterior i posterior
- n. Semestre de docència curs anterior i posterior (1º semestre, 2º semestre, anual)
- o. Doctor / No doctor curs anterior i posterior

Finalment s'aprova el pla docent per la Junta de centre

### **8.1. Calendari**

1. Maig. Publicació de l'oferta de places
2. Juny. Recollida i anàlisi de les candidatures rebudes
3. Juliol. Procés de selecció definitiva.

## 9. Diagrama de flux





## 5. PROCESSOS OPERATIUS

### POQ1 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions

| Resum de les revisions |              |                              |
|------------------------|--------------|------------------------------|
| Edició                 | Data         | Motiu de la modificació      |
| 01                     | Octubre 2018 | Edició inicial               |
| 02                     | Juliol 2022  | Revisió i millora del procés |

#### 1. Objectiu

Aquest procés marca la sistemàtica que s'ha d'aplicar en el seguiment dels plans d'estudi. L'esmentat seguiment ha d'analitzar si les titulacions s'estan realitzant d'acord amb les condicions establertes a les memòries, detectar eventuais desviacions, identificar pràctiques bones i dolentes, analitzar els resultats acadèmics i proposar accions de millora que garanteixin la qualitat dels estudis.

#### 2. Àmbit d'aplicació

El present procés aplica a totes les titulacions oficials que s'imparteixen al centre.

#### 3. Propietat del procés

La propietat del procés recau en la coordinació de titulació que s'encarrega de supervisar el procés, dur a terme el seguiment, detectar punts febles i fer propostes de millora així com la seva implementació. També de revisar anualment el procés.

La gestió es fa amb el suport dels tècnics de qualitat, que s'encarreguen de donar suport en la gestió, el manteniment dels indicadors i de traslladar propostes de millora, així com del seguiment tècnic.

#### 4. Documentació associada (inputs)

- Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior-ENQA
- Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre, d'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat
- Marc VSMA-AQU
- Guia d'AQU per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster
- Calendari acadèmic i administratiu de la UAB
- Memòries de les titulacions
- Indicadors sobre la titulació
- Model de Document de seguiment de titulació (DST)
- Model d'Informe de seguiment de centres (ISC)



- Directrius i indicacions per a l'elaboració de l'informe de seguiment de centres (ISC)

## 5. Documentació generada (outputs)

- Informes anuals de Seguiment de la Titulació (IST)
- Informe de Seguiment de Centre (ISC)
- Informes d'avaluació d'AQU sobre els Informes de seguiment

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat d'aquesta revisió recau en la persona propietària del procés i per això compta amb el suport del suport de l'Àrea tècnica de Qualitat . La persona propietària del procés és la responsable de la implementació de les millores, amb la supervisió de la Direcció. <sup>[13]</sup><sub>SEP</sub>

## 7. Indicadors

|                  |   |
|------------------|---|
| Indicador nº 99  | Nombre de noves propostes de millora.   |
| Indicador nº 100 | Nombre de propostes de millora incloses en informes anteriors que s'han dut a terme en l'any en curs i percentatge d'acompliment. |

## 8. Desenvolupament

El seguiment, avaluació i millora de les titulacions oficials, es concreten i s'articulen al voltant dels Informes Anuals de Seguiment i millora de les titulacions (IST) i de l'Informe de seguiment i millora del centre (ISC).

Per a la seva elaboració es tindran en compte les indicacions de l'Agència de Qualitat Universitària o òrgan pertinent, així com les estipulades per l'Oficina de Qualitat Docent (OQD) de la UAB.

De forma prèvia a l'inici del període d'elaboració dels informes de seguiment corresponents, es duu a terme la planificació del procés per part de la Comissió de Qualitat i en coordinació amb la Comissió acadèmica i/o les coordinacions de titulació, tractant els següents aspectes:

- Revisió dels models d'informes.
- Revisió de les directrius i indicacions per a l'elaboració.
- Elaboració del calendari de presentació dels informes de seguiment.
- Organització i difusió de les dades actualitzades per al seguiment.

### 8.1. Elaboració del document de seguiment de la titulació (IST)

Les coordinacions de titulació són les responsables de l'elaboració anual dels IST, amb el suport de l'àrea tècnica de qualitat. Així com també ho són de dur a terme les accions de millora vinculades al desenvolupament dels estudis.

Per avaluar el funcionament de les titulacions i poder definir millores, es recullen i analitzen les dades pertinents i que es gestionen seguint el procés PSQ1 de Gestió Documental. Aquest conjunt d'informacions inclou:

- Indicadors de seguiment de la qualitat dels programes formatius recomanats per AQU Catalunya
- Indicadors propis i interns Altres informacions/documentació utilitzada com a evidències.
- Anàlisi de les dades requerides.

Elaboració de l'IST, que incorporarà la valoració dels diferents aspectes del desenvolupament operatiu i dels resultats de la titulació, les propostes de millora i, si escau, les possibles modificacions que presenta en la memòria de la titulació.

La versió final dels IST es comparteixen amb l'Oficina de Qualitat Docent (OQD) de la UAB per comptar amb l'assessorament tècnic i recomanacions d'implementació.

Un cop revisades també per la UAB, els IST es remeten a l'Equip de Direcció del Centre a partir les quals podrà elaborar l'ISC.

## **8.2. Elaboració de l'Informe de seguiment del centre (ISC)**

L'Equip de Direcció del Centre elabora l'ISC a partir dels Informes de seguiment de les titulacions, amb el suport tècnic dels Tècnics de Qualitat i/o la Comissió de Qualitat del centre

L'ISC inclou, tant la valoració dels aspectes generals del centre, comuns a les titulacions programades, així com la valoració d'aquells aspectes específics de les titulacions individuals.

Un cop elaborat, l'ISC es presenta per aprovació en Junta del Centre.

Una vegada aprovat, l'Equip de Direcció del Centre remet l'informe de seguiment del centre (ISC) a:

- les coordinacions de les titulacions, que hauran de posar en pràctica el pla de millores,
- als Tècnics de Qualitat, per a la seva publicació al web del centre,
- i a l'Oficina de Qualitat Docent per a la seva publicació i inclusió al web de la UAB.

## **8.3. Informació pública**

La Comissió de Qualitat fa públic l'ISC al web del centre.

L'Oficina de Qualitat Docent de la UAB el publica al web de la Universitat, sent d'aquesta manera públics i d'accés universal, així com la documentació de suport, indicacions i guies necessàries.

## **8.4. Rendició de comptes**

Els informes de seguiment dels centres constitueixen els documents més importants de rendició de comptes d'aquest procés. La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada, a més, per la participació dels col·lectius als òrgans col·legiats i comissions de debat següents:

- Comissions acadèmiques: Comissió de Docència i/o Comissió de màster
- Junta del Centre

## **8.4. Participació dels grups d'interès**

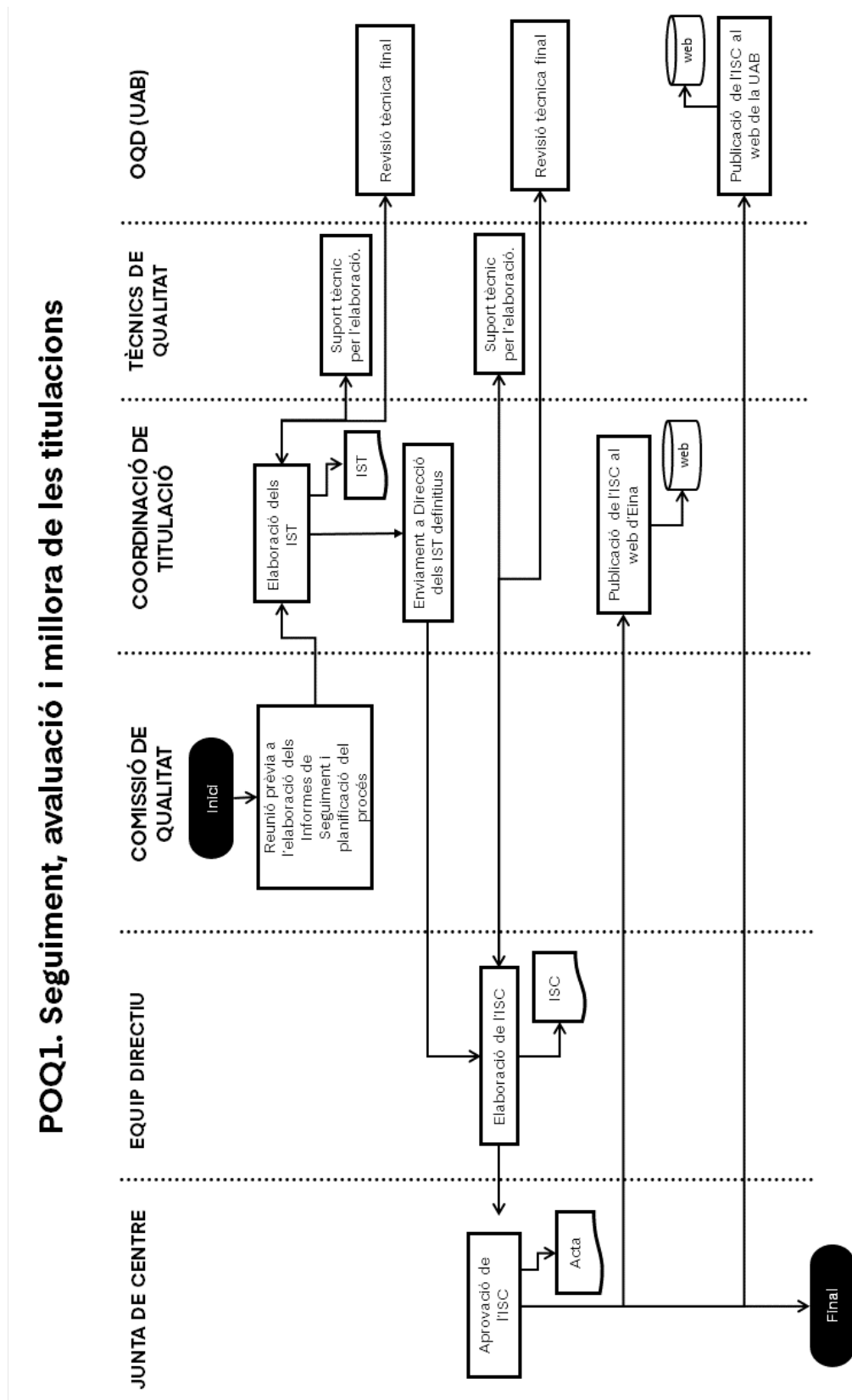
Equip Directiu: Debat i aprova la proposta d'ISC.

Alumnat, professorat i PAS: que debaten a través dels seus representants la idoneïtat dels informes en Junta de Centre.

UAB: L'Oficina de Qualitat Docent (OQD) que realitza la revisió tècnica de l'Informe anual i de seguiment i millora de les titulacions.

Agències d'avaluació externes - L'Agència de Qualitat Universitària (AQU) rep de l'OQD de la UAB l'informe de seguiment de la UAB que inclou l'informe de seguiment d'Eina. En fa una revisió i elabora els Informes d'Avaluació de retorn a la universitat.

## 9. Diagrama de flux



## POQ2 – Sistema per a la modificació de títols

| Resum de les revisions |              |                              |
|------------------------|--------------|------------------------------|
| Edició                 | Data         | Motiu de la modificació      |
| 01                     | Octubre 2018 | Edició inicial               |
| 02                     | Juny 2022    | Revisió i millora del procés |

### 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és organitzar les activitats que requereixen la modificació d'un programa formatiu.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a totes les titulacions de grau i màster oficials que s'imparteixen a EINA.

### 3. Propietat del procés

Propietat: Director/a, el qual duu a terme la supervisió i el seguiment amb el suport de l'Equip de Direcció i garanteix la implementació de millores del procés detectades.

Responsable de la gestió: Responsable de qualitat, que s'encarrega de la gestió de procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.

### 4. Documentació associada (inputs)

- 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.
- Memòria de les titulacions (Procés PEQ3. Creació i disseny de noves titulacions)
- Acords de la Junta del Consell Interuniversitari de Catalunya (JCIC)
- Normativa sobre organització acadèmica complementària de la normativa acadèmica de caràcter general de la UAB.
- Normativa de la UAB aplicable als estudis universitaris regulats de conformitat amb els plans d'estudis regulats pel RD 1393/2007.
- Document AQU de tipologies de modificacions.
- Calendari acadèmic i administratiu de la UAB.

### 5. Documentació generada (outputs)

- Acta de la Junta de Centre amb l'aprovació de la proposta de modificació de la titulació.
- Informes definitius d'AQU.
- Resolució del Consell d'Universitats.

## 6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament segons els resultats obtinguts en cada curs acadèmic. El responsable de la revisió, així com de la implantació de les propostes de millora és el director d'EINA, que compta amb el suport de l'equip directiu i les valoracions de la Comissió de Qualitat.

Es revisen els aspectes següents:

- El flux de treball i de documents.
- Els fluxos d'informació entre EINA i la UAB i AQU.

En funció dels resultats observats, la direcció o la Comissió de Qualitat proposen accions de millora quan es considera oportú.

## 7. Indicadors

|                  |   |
|------------------|---|
| Indicador nº 101 | Nombre de modificacions presentades.    |
| Indicador nº 102 | Percentatge de modificacions aprovades. |

Evolució dels indicadors, per cursos i titulacions.

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

Els programes formatius poden requerir modificacions per complir amb els objectius de millora contínua. Aquestes propostes de millora sorgeixen i es recullen en el marc del procés POQ1- Seguiment, avaluació i millora de les titulacions i PEQ4 - Acreditació de les titulacions. Quan una d'aquestes millores implica la modificació de la memòria de la titulació, la coordinació de l'ensenyament elabora una proposta formal de modificació que s'envia, en primera instància, a l'Oficina de Qualitat Docent (OQD) de la UAB per a la seva revisió tècnica. Aquesta proposta de modificació es trameta, per a la seva aprovació, si s'escau, a la Junta de Centre d'EINA. Amb la proposta de modificació aprovada per la Junta de Centre, els tècnics de qualitat, amb el suport de l'OQD, inicien els tràmits per a la seva avaluació i la trameten al Ministeri mitjançant l'aplicació informàtica corresponent. El Ministeri la remet a l'agència avaluadora (AQU), que emet un informe de valoració. En cas que l'agència emeti un informe previ de valoració, la Universitat disposarà d'un període de 20 dies hàbils per realitzar les modificacions oportunes i respondre amb les al·legacions que estimi necessàries. La coordinació de la titulació, amb el suport de l'OQD, és la responsable d'elaborar aquesta informació i fer-la arribar a AQU. AQU remet l'informe final a la universitat i al Consell d'Universitats, que emet una resolució en cas que l'informe sigui desfavorable. AQU també informa de la modificació a la DGU. Una vegada resolt definitivament el tràmit, les modificacions s'incorporen a la fitxa de la titulació disponible al lloc web (procés PEQ2. Establiment de mecanismes per assegurar la informació i la rendició de comptes)

Els grups d'interès participen de la manera següent:

- Coordinacions de les titulacions: són les responsables del seguiment de les titulacions i de proposar millores, així com de preparar les propostes de modificació de les titulacions que coordinen.
- Alumnat, professorat i PAS: a través dels seus representants en la Junta de Centre.



## POQ3 – Sistema per a l'extinció de títols

| Resum de les revisions |               |                              |
|------------------------|---------------|------------------------------|
| Edició                 | Data          | Motiu de la modificació      |
| 01                     | Setembre 2018 | Edició inicial               |
| 02                     | Maig 2022     | Revisió i millora del procés |

### 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és organitzar les activitats que requereixen l'extinció d'un programa formatiu oficial i la manera en la qual el centre garanteix a l'estudiant matriculat en una titulació el desenvolupament efectiu fins al seu acabament.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a totes les titulacions de grau i màster oficials que s'imparteixen a EINA.

### 3. Propietat del procés

- Propietat: Director/a, el qual duu a terme la supervisió i el seguiment amb el suport de l'Equip de Direcció i garanteix la implementació de les millores del procés.
- Responsable de la gestió: Responsable de qualitat, que s'encarrega de la gestió de procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.

### 4. Documentació associada (inputs)

- 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.
- Memòria de les titulacions (Procés PEQ3. Creació i disseny de noves titulacions)
- Acords de la Junta del Consell Interuniversitari de Catalunya (JCIC)
- Normativa sobre organització acadèmica complementària de la normativa acadèmica de caràcter general de la UAB.
- Normativa de la UAB aplicable als estudis universitaris regulats de conformitat amb els plans d'estudis regulats pel RD 1393/2007.
- Document AQU de tipologies de modificacions.
- Calendari acadèmic i administratiu de la UAB.

### 5. Documentació generada (outputs)

- Acta de la Junta de Centre amb l'aprovació de la proposta de extinció de la titulació.
- Informes definitius d'AQU.
- Resolució del Consell d'Universitats.
- Informe d'extinció de la titulació.
- Criteris calendari d'extenció de la titulació.



## 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament segons els resultats obtinguts en cada curs acadèmic. El responsable de la revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, és el Director d'EINA, que compta amb el suport de l'equip directiu i les valoracions de la Comissió de Qualitat.

Es revisen els aspectes següents:

- El flux de treball i de documents.
- Els fluxos d'informació entre EINA i la UAB i AQU.
- En funció dels resultats observats, la direcció o la Comissió de Qualitat proposen accions de millora quan es considera oportú.

## 7. Indicadors

|                  |                                   |
|------------------|-----------------------------------|
| Indicador nº 103 | Nombre de titulacions extingides. |
|------------------|-----------------------------------|

Evolució dels indicadors, per cursos i titulacions.

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

Les titulacions es poden extingir quan es donen alguns dels supòsits següents:

- La titulació és d'un ordenament anterior que preveu la seva extinció.
- La titulació no ha obtingut una acreditació favorable.
- Com a conseqüència del procés de seguiment de la titulació o del seguiment del centre.
- El centre o l'Equip de Govern de la UAB acorda l'extinció d'una titulació com a conseqüència del no assoliment de les directrius de programació universitària de la DGU.

Les propostes d'extinció d'un programa formatiu les recull l'equip de direcció. Un cop valorada la seva conveniència, l'envia a l'OQD de la UAB per seguir una revisió tècnica i, un cop feta, la remet a la Junta de Centre per a la seva aprovació. Un cop aprovada la proposta per la Junta de Centre, l'Equip directiu redacta un informe d'extinció que s'envia a l'OQD de la UAB.

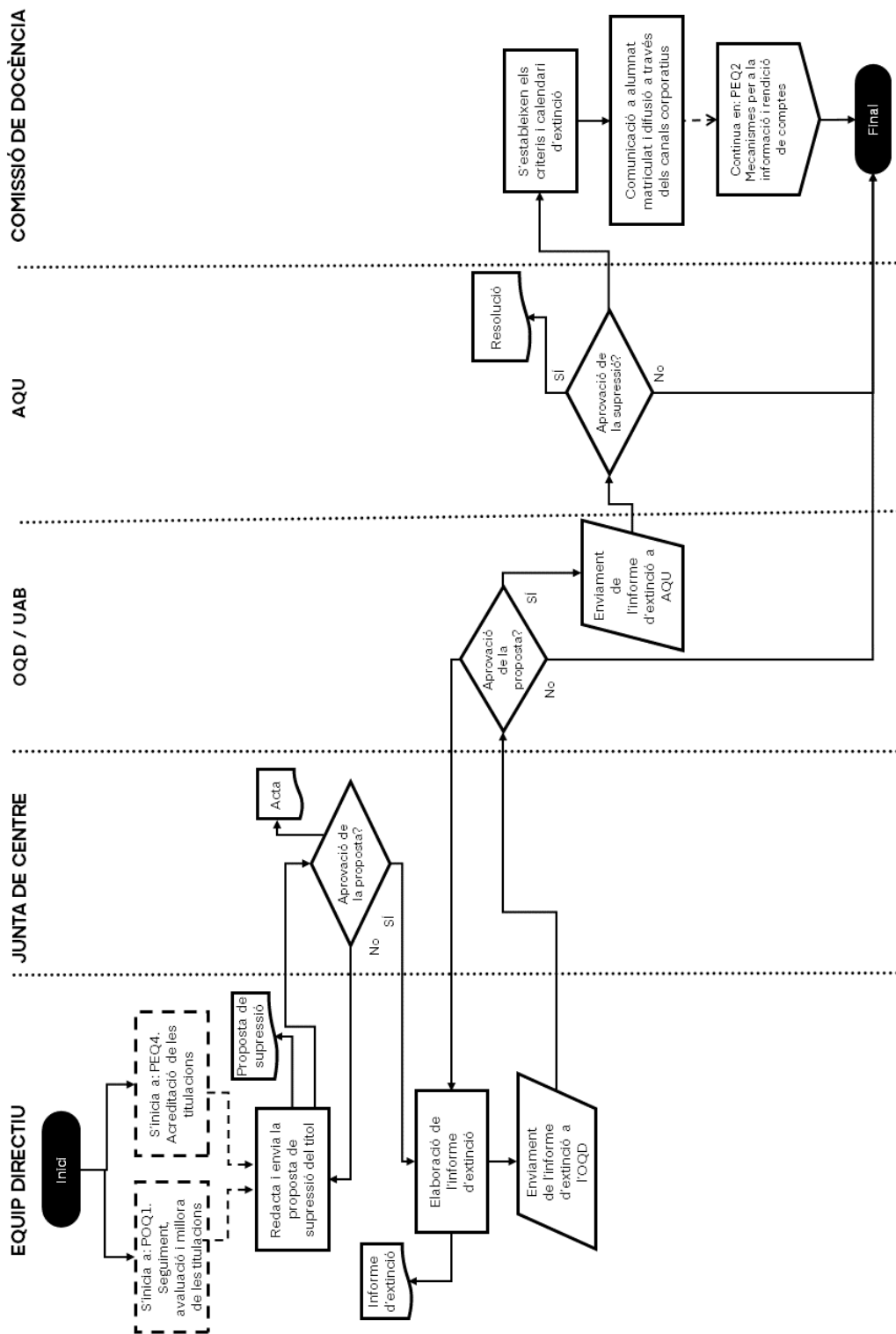
La tramitació de l'extinció del títol cap a instàncies superiors i la comunicació de la resolució a EINA segueix els mateixos passos que en el cas de les modificacions de programes formatius (procés POQ2. Sistema per a la modificació de títols). Si aquestes instàncies aproven l'extinció de la titulació la Comissió de Docència d'EINA estableix els criteris i el calendari d'extinció de la titulació, la qual es comunica a tots els col·lectius, especialment els estudiants matriculats, a través dels canals de comunicació corporatius del centre.

Els grups d'interès participen de la manera següent:

- Coordinacions de les titulacions: tenen la potestat de proposar a la direcció la supressió de les titulacions.
- Alumnat, professorat i PAS: a través dels seus representants en la Junta de Centre.

## 9. Diagrama de flux

POQ3. Sistema per a la extinció de títols



## POQ4 – Programació docent de les assignatures. Guies docents

| Resum de les revisions |              |                               |
|------------------------|--------------|-------------------------------|
| Edició                 | Data         | Motiu de la modificació       |
| 01                     | Octubre 2018 | Edició inicial                |
| 02                     | Maig 2022    | Revisió i millora del procés. |

### 1. Objectiu

L'objectiu del procés és establir com es dissenya la programació docent anual de les assignatures i els mòduls de les diferents titulacions oficials, i com s'elaboren, revisen i aproven les Guies Docents de les titulacions.

L'objectiu del procés és establir com es dissenya i desplega la programació docent anual de les assignatures i els mòduls de les diferents titulacions oficials, com es defineix el Pla docent i es distribueix l'encàrrec docent; com s'elaboren, es revisen i s'aproven les guies docents; i com es recull i reconeix l'activitat docent real al professorat.

### 2. Àmbit d'aplicació

El present procés implica totes les titulacions oficials impartides al centre, les seves assignatures i mòduls i al professorat responsables de cada assignatura.

### 3. Propietat del procés

La propietat del procés recau en el coordinador o coordinadora de titulació, qui té la responsabilitat de supervisar el procés i dur a terme el seu seguiment i assegurar-ne la correcta implementació de les millores.

La responsabilitat de la gestió recau en la Gestió Acadèmica del centre, que s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció de punts febles, de la proposta de millores i de fer-ne la revisió periòdica.

### 4. Documentació associada (input)

- 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.
- Recomanacions per al seguiment dels títols oficials (REACU)
- Memòries de les titulacions.
- Informe de seguiment de les titulacions.
- Calendari acadèmic i administratiu de la UAB

### 5. Documentació generada (output)

- Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat
- Pla docent
- Guia per a l'elaboració de les Guies docents

- Guies Docents de les assignatures/mòduls
- Pla Docent Individual (EINA)
- Certificat de docència (UAB)

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de la revisió recau en la propietat del procés.

## 7. Indicadors

|                 |  |
|-----------------|--|
| Indicador nº 40 | Percentatge de Guies Docents completes publicades. |
|-----------------|--|

## 8. Desenvolupament

### 8.1. Planificació Docent

Aquesta part del procés consisteix en l'elaboració de la planificació docent de les titulacions oficials de grau i de màster, d'acord amb els Plans d'estudi vigents i els recursos disponibles. Implica la definició de com es desplegaran els estudis i la concreció pel que fa a assignatures, definició de grups i horaris i la localització (espais) en que es realitzarà la docència prevista, així com els recursos necessaris.

Aquesta planificació es realitza des de les coordinacions de les titulacions segons les indicacions de la Direcció del centre, i en el seu desplegament s'implica a la gestió acadèmica.

Un cop elaborada i acordada a nivell intern la Planificació Docent es trasllada la informació a la Gestió Acadèmica per començar a introduir les dades en el sistema informàtic de gestió (Sigma), que serà finalment revisada per les Coordinacions de titulació. prèvia programació docent .

Aquest procés es realitza, per les titulacions amb inici al setembre-octubre, durant els maig i principis de juny, en el cas del grau, i a finals de juny principis de juliol en el cas del màster oficial.

### 8.2. Programació Docents

Un cop s'ha concretat la Planificació docent, la coordinació de titulació configura una proposta de Pla docent segons concretant l'encàrrec docent , atribuint la docència entre el professorat disponible i/o necessari. L'equip directiu valida el Pla docent en Comissió Acadèmica / de Docència, així com també el posa en coneixement de l'equip docent, i el presenta per aprovació en Junta de Centre, si s'escau.

A partir del Pla docent aprovat (assignatures, horaris i grups, professorat i hores de dedicació, espais) es preparen des de Gestió acadèmica els Plans de dedicació que es faran arribar a cada un dels docents.

La Direcció acadèmica el fa arribar també a la UAB per a que puguin preparar els corresponents Certificats de Docència.

El Pla docent ha d'estar definit, aprovat i comunicat (acordat) amb el professorat al mes de juliol.

Durant la docència, la Coordinació acadèmica comunicarà a tots els implicats els possibles canvis que s'hagin pogut produir sobre el Pla Docent . La Gestió acadèmica ho trasllada també a la Gestió acadèmica de la UAB per tal que puguin prepara els certificats de docència.

### **8.3. Guies Docents**

Un cop el Pla docent està definit, es passa a l'elaboració i/o actualització de les Guies docents.

En termes generals, a la Guia Docent es formulen els objectius d'aprenentatge de l'assignatura, es determina la metodologia docent a través de la qual es pretenen assolir els objectius esmentats, es determinen els continguts o temari, així com la planificació d'activitats, identificant la seva vinculació amb els continguts i els objectius d'aprenentatge; també es determina el sistema d'avaluació.

El o la coordinadora de la titulació confecciona i prepara, amb el vist-i-plau de la Direcció Acadèmica, la documentació necessària per a l'elaboració i actualització de les Guies Docents pel proper curs, i que consisteix, principalment, en la Guia per a l'elaboració de les Guies docents i les plantilles corresponents.

La coordinació de titulació compta amb el suport dels Serveis Informàtics per implementar el sistema digital més adient per a la recollida de tota aquesta informació, la seva posterior validació i publicació (tant a nivell intern com a través del web de la institució).

Les Guies Docents són revisades per la Coordinació de Titulació i validades per la Direcció Acadèmica, es fan públiques i es posen en coneixement de Gestió Acadèmica i de l'alumnat, per tal que la matrícula es pugui desenvolupar de forma eficient i adequada.

El calendari per a la preparació, validació i publicació de les Guies docents, és el mateix que el de la UAB.

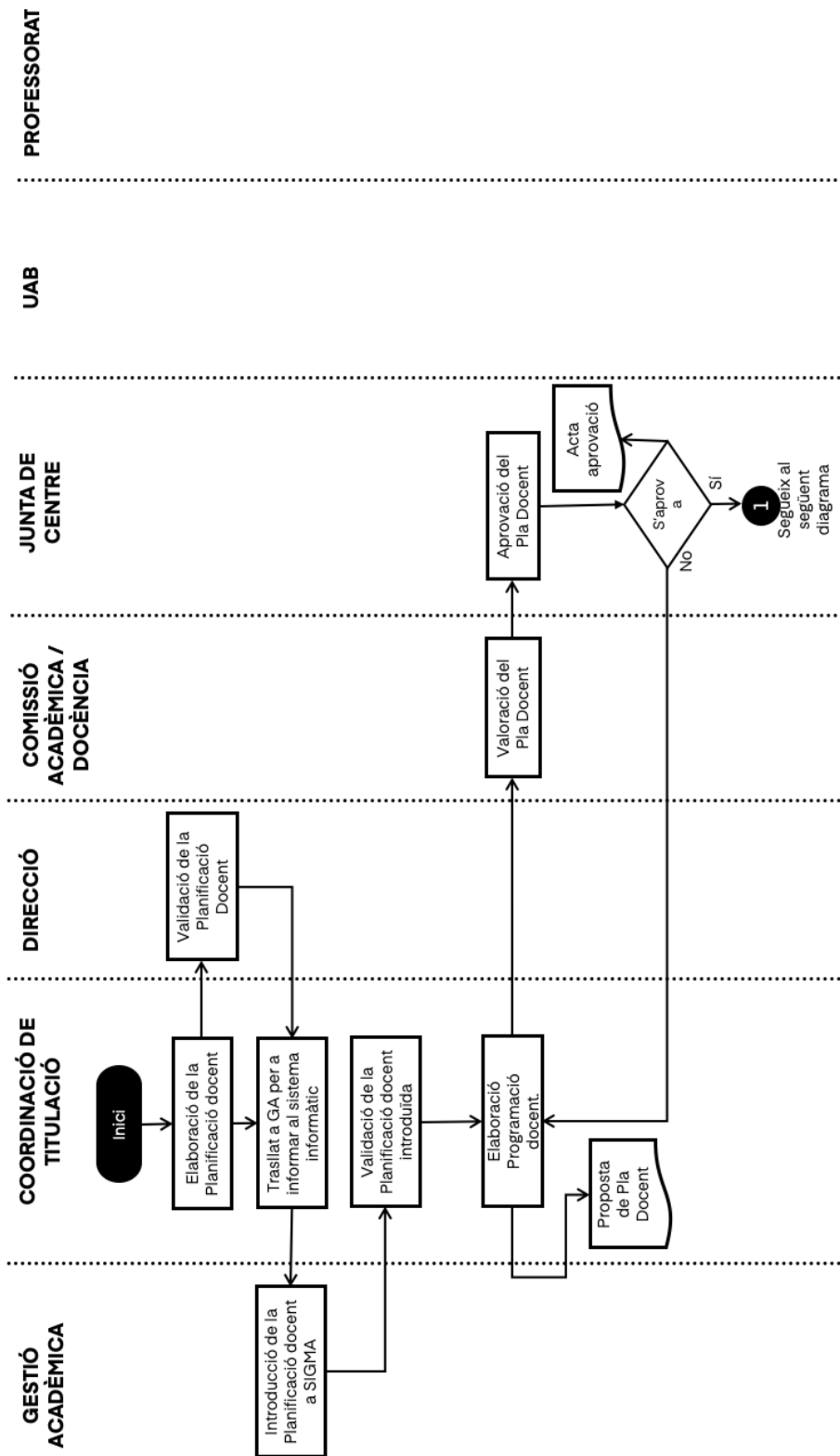
### **8.4 Rendició de comptes**

La concreció final del Pla docent es fa pública i accessible a tots els grups d'interès, a través de la publicació en obert al web del centre (tant en el cas del Grau, com en el cas de màster)

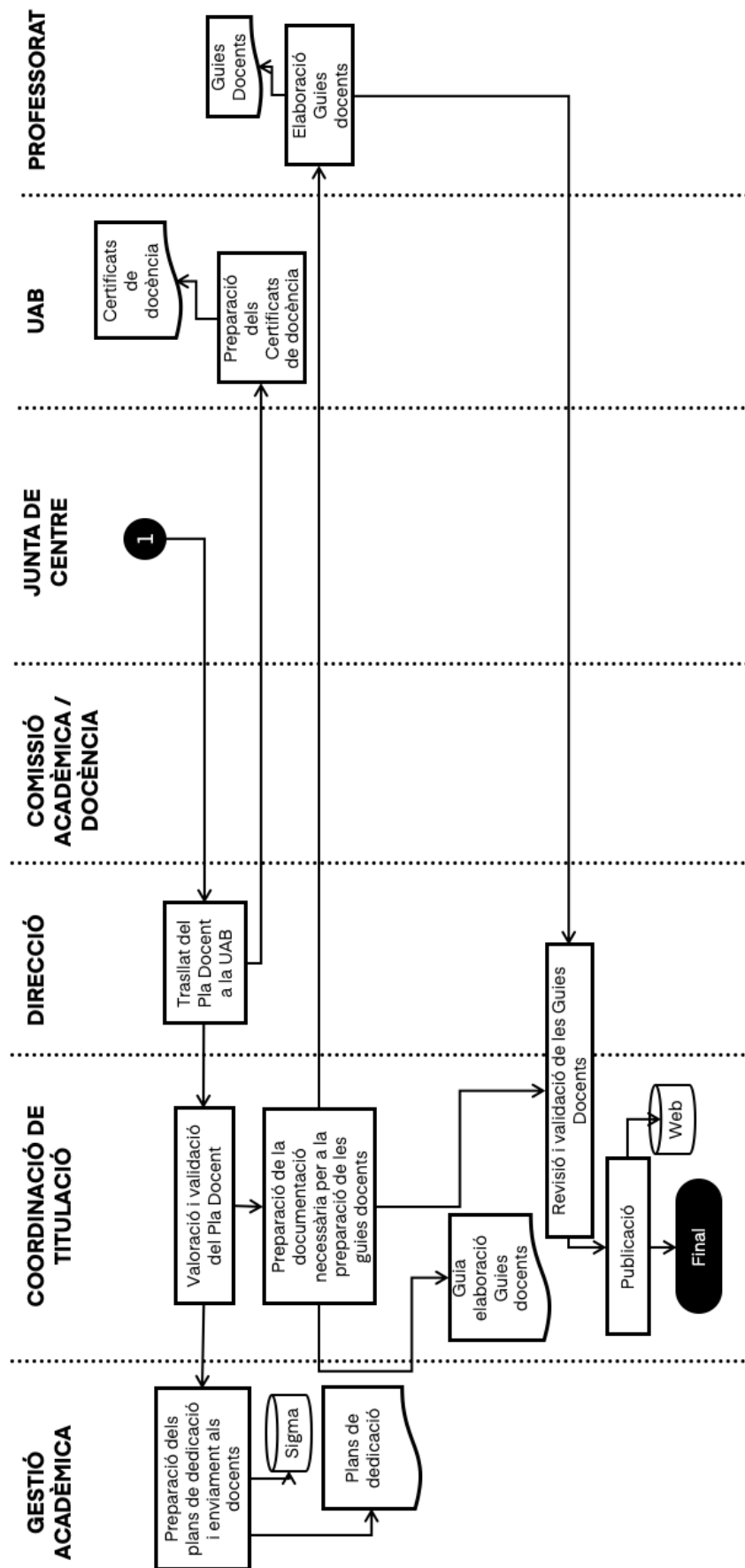
### **8.5 Participació dels grups d'interès**

- Professorat, alumnat i PAS: Valoren i aproven si s'escau, en Junta de centre.
- Professorat: Elaboració de les guies docents.

## POQ4. Programació docent de les assignatures. Guies docents



## POQ4. Programació docent de les assignatures. Guies docents



## POQ5 – Avaluació de l'actuació docent per part de l'alumnat

| Resum de les revisions |              |                              |
|------------------------|--------------|------------------------------|
| Edició                 | Data         | Motiu de la modificació      |
| 01                     | Octubre 2018 | Edició inicial               |
| 02                     | Juliol 2022  | Revisió i millora del procés |

### 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és el d'establir els mecanismes a través dels quals es recullen evidències sobre el grau de satisfacció dels estudiants respecte l'actuació docent, com s'analitzen i com s'utilitzen en el procés de millora contínua de les activitats formatives.

### 2. Àmbit d'aplicació

El present procés aplica a totes les titulacions oficials que s'imparteixen al centre.

### 3. Propietat del procés

- Propietat: La coordinació de titulació és la persona propietària del procés i s'encarrega de fer-ne el seguiment, mantenir els indicadors, detectar possibles punts febles, i proposta i implementació de les millores, així com la revisió periòdica del procés.
- Responsable de la gestió: Tècnics de qualitat, que s'encarreguen de la gestió de procés: preparació, enviament de les enquestes i recollida dels resultats amb el suport tècnic dels Serveis Informàtics.

### 4. Documentació associada (inputs)

- Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior- ENQA.
- 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.
- Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU.
- Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster-AQU.
- Informes anuals de seguiment i millora de les titulacions.
- Memòries de les titulacions.
- Enquestes de satisfacció per l'alumnat.

### 5. Documentació generada (outputs)

- Enquestes de satisfacció d'assignatura i professorat contestades per l'alumnat.
- Enquestes de satisfacció de pràctiques, de programes de mobilitat i de treball fi d'estudis, contestades per alumnat.
- Enquestes de satisfacció de titulats/des.
- Informe dels resultats de les enquestes.
- Actes de la Comissió de Qualitat.



- Actes de les reunions amb els delegats o delegades de curs.

## 6. Revisió

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la proposta i implantació de les propostes de millora, recau la coordinació de titulació.

Es revisen els aspectes següents:

- El funcionament dels circuits de creació, enviament i recollida de dades a través de les enquestes de satisfacció.
- El contingut dels informes de les enquestes de satisfacció.
- Les propostes de millora a introduir en el procés.

En funció dels resultats observats, la Comissió de Qualitat proposa accions de millora quan es considera oportú.

## 7. Indicadors

|                 |  |
|-----------------|--|
| Indicador nº 21 | Nota mitjana d'avaluació de la docència per titulació.   |
| Indicador nº 22 | Nota mitjana d'avaluació de les assignatures per titulació.  |
| Indicador nº 27 | Percentatge de resposta dels estudiants a les enquestes d'avaluació de l'actuació docent satisfacció per curs. |

## 8. Desenvolupament

### 8.1. Enquestes de satisfacció de l'alumnat respecte l'activitat acadèmica

La Comissió de Qualitat defineix els indicadors i dissenya les enquestes de satisfacció de l'alumnat, i acorda amb les coordinacions de titulació el calendari d'implementació.

Els àmbits acadèmics dels que es valorarà el nivell de satisfacció de l'alumnat són:

- Activitat docent (professorat i assignatures),
- Pràctiques,
- Programes de mobilitat,
- Treball fi d'estudis.

Des de la Comissió de Qualitat, també s'acorda amb el Servei d'Informàtica la planificació i implementació tècnica així com la recollida i el tractament de les dades.

Els tècnics de qualitat preparen els qüestionaris i les envien amb el suport del Servei d'Informàtica i en coordinació amb els responsables de titulació.

Una vegada finalitzat el període de recollida de dades, els resultats són tractats pel servei informàtic per tal de configurar l'accés a les dades i poder-ne obtenir els informes necessaris. Els resultats es posen en coneixement de la direcció i les coordinacions de titulació. Les coordinacions de titulació, amb el suport d'informàtica, posen en coneixement del professorat l'accés als informes individuals de valoració de la seva docència (directament o a través del sistema de consulta que des del Servei d'Informàtica s'hagi habilitat). Des de l'àrea tècnica es fan públics els resultats (seguint l'estipulat al PEQ2).

La Coordinació de Titulació valora i proposa, si cal, possibles millores, que trasllada a la Direcció del Centre i a la Comissió de Qualitat.

### **8.2. Altres vies de valoració del nivell de satisfacció**

Les coordinacions de titulació complementaran la informació relativa al grau de satisfacció de l'alumnat, respecte a la tasca acadèmica, amb els comentaris que arribin per altres vies com ara:

- queixes i suggeriments
- actes de reunions amb delegats o delegades

### **8.3. Rendició de comptes**

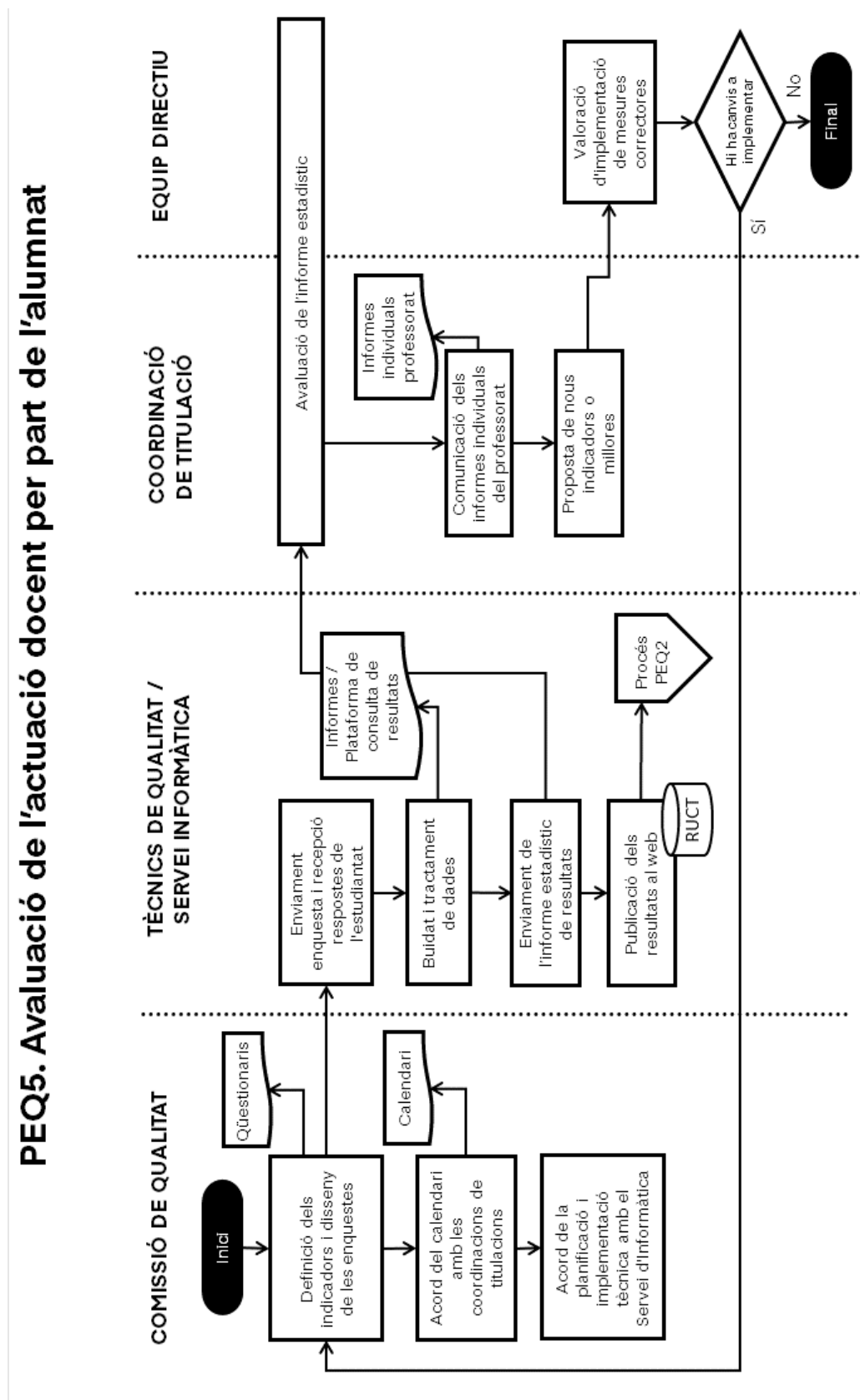
Finalment, els resultats generals dels informes es publiquen al lloc web institucional dins de l'apartat de Qualitat segons l'estipulat al procés PEQ2: Establiment de mecanismes per assegurar la informació i la rendició de comptes, especialment a través de les pàgines web "en xifres" de les titulacions i els informes de seguiment.

### **8.4. Participació dels grups d'interès**

Els grups d'interès participen de la manera següent:

- Alumnat: com a agent objectiu de les accions de consulta.
- Responsable de qualitat: disseny i planificació de les enquestes.
- Coordinacions de les titulacions, Equip de Direcció: en l'anàlisi i correcció dels motius d'insatisfacció detectats.

## 9. Diagrama de flux



## POQ6 – Avaluació del nivell de satisfacció del professorat, PAS i alumnat

| Resum de les revisions |              |                              |
|------------------------|--------------|------------------------------|
| Edició                 | Data         | Motiu de la modificació      |
| 01                     | Octubre 2018 | Edició inicial               |
| 02                     | Abril 2022   | Revisió i millora del procés |

### 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és organitzar les activitats que garanteixin la recollida i la gestió del nivell de satisfacció dels diferents col·lectius d'EINA: professorat, alumnat i PAS, amb l'objectiu d'obtenir informació rellevant per millorar la prestació de serveis i instal·lacions del Centre, així com la satisfacció amb els llocs de treball.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació sobre tots els àmbits relacionats amb la prestació de serveis i instal·lacions d'EINA.

### 3. Propietat del procés

- Propietat: Responsable de qualitat, que té la responsabilitat de dur a terme el seguiment del procés, el manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles, de la proposta i implementació de les millores i de fer la revisió periòdica del procés. Aquest compta amb el suport de la direcció del centre i les coordinacions de les titulacions.
- Responsable de la gestió: Tècnics de qualitat, que s'encarreguen de la gestió de procés: preparació i enviament de les enquestes i lectura de dades amb el suport dels Serveis Informàtics.

### 4. Documentació associada (inputs)

- Pla estratègic del centre.
- Informe anual de seguiment i millora de les titulacions.

### 5. Documentació generada (outputs)

- Enquestes
- Informes de les enquestes de satisfacció del professorat, alumnat i PAS.
- Propostes de millora

### 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el Responsable de qualitat, juntament amb la direcció

acadèmica i els coordinadors de titulacions. Quant als recursos i serveis, aquesta funció recau en la Direcció Operativa del centre.

Es revisen els aspectes següents:

- El funcionament dels circuits de creació, enviament i recollida de dades a través de les enquestes de satisfacció.
- El contingut dels informes de les enquestes de satisfacció.
- Les propostes de millora a introduir en el procés.

En funció dels resultats observats, la Comissió de Qualitat proposa accions de millora quan es considera oportú.

## 7. Indicadors

|                 |   |
|-----------------|---|
| Indicador nº 42 | Nivell de satisfacció del professorat de grau   |
| Indicador nº 43 | Nivell de satisfacció del professorat de màsters  |
| Indicador nº 44 | Nivell de satisfacció del personal d'administració i serveis  |
| Indicador nº 45 | Nivell de satisfacció dels estudiants amb els serveis i instal·lacions                                  |
| Indicador nº 46 | Percentatge de resposta del professorat de grau a les enquestes de satisfacció                          |
| Indicador nº 47 | Percentatge de resposta del personal d'administració a les enquestes de satisfacció                     |
| Indicador nº 48 | Percentatge de resposta del professorat de màster a les enquestes de satisfacció                        |
| Indicador nº 49 | Percentatge de resposta dels estudiants a les enquestes de satisfacció amb els serveis i instal·lacions |

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

Una vegada a l'any, la Comissió de Qualitat posa a disposició de tots els membres dels tres col·lectius del centre: professorat, estudiants i PAS una enquesta de satisfacció específica que recull dades sobre el nivell de satisfacció amb els serveis, instal·lacions i els llocs de treball.

Els tècnics de qualitat preparen les enquestes i les fan arribar a la població específica a la qual es vol enquestar. Una vegada finalitzat el període de recollida de dades, elaboren un informe de resultats de les enquestes.

El responsable de qualitat, juntament amb l'equip de direcció són els responsables de l'anàlisi dels informes de resultats, així com de proposar nous indicadors (preguntes) i de la implementació de les mesures correctives orientades a incrementar la satisfacció dels agents implicats, juntament amb les coordinacions de les titulacions, la direcció operativa i els responsables d'àrea.

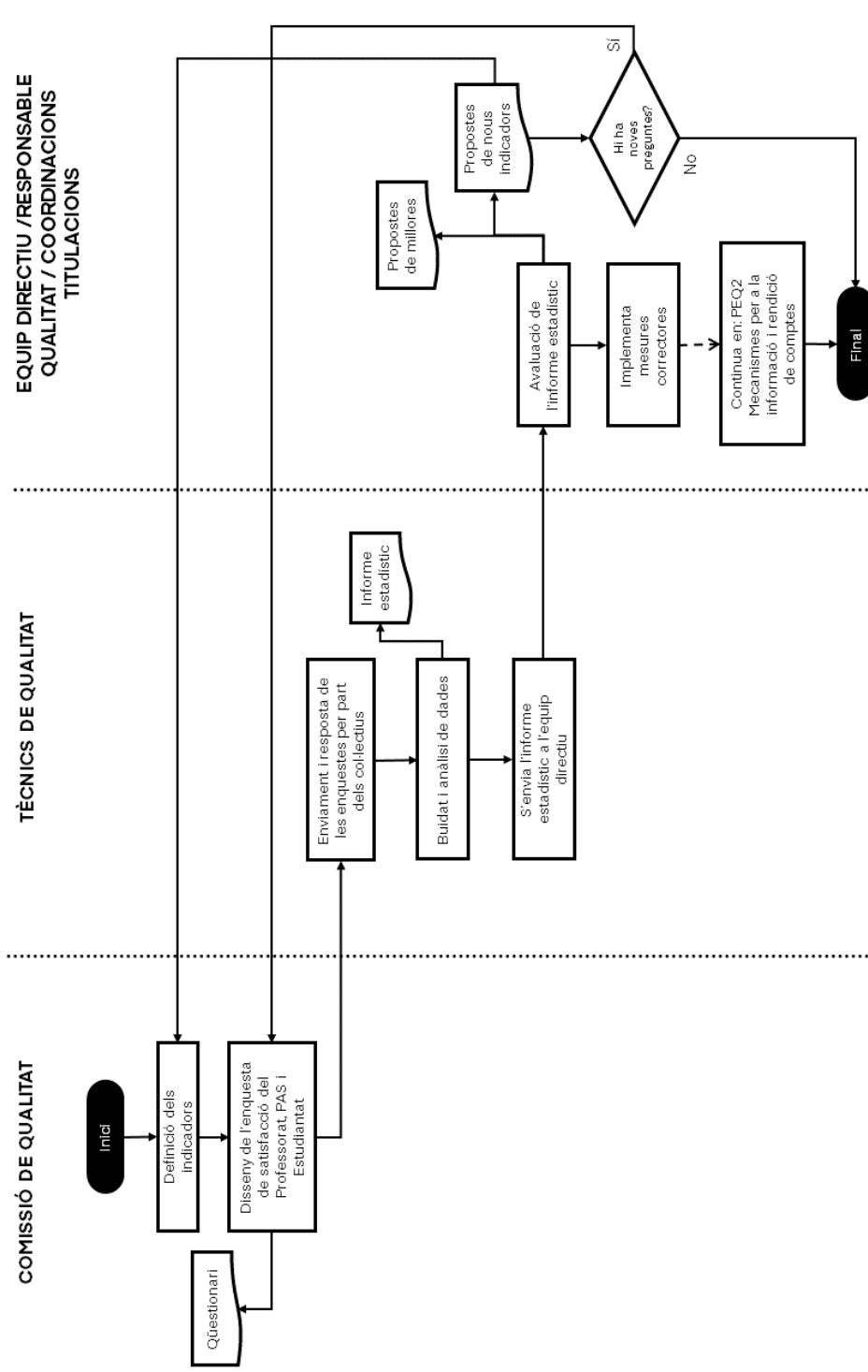
Finalment, els resultats dels informes tenen caràcter públic i es publiquen al lloc web institucional dins de l'apartat de Qualitat.

Els grups d'interès participen de la manera següent:

- Alumnat, professorat, PAS i usuaris externs a través de la seva opinió recollida en les enquestes de satisfacció.
- Responsable de qualitat: disseny i planificació de les enquestes.
- Coordinacions de les titulacions, equip de direcció, responsables de serveis: anàlisi i correcció dels motius d'insatisfacció detectats.

### 9. Diagrama de flux

**POQ6. Avaluació del nivell de satisfacció del professorat, PAS i estudiantat**



## POQ7 – Gestió de les pràctiques externes

| Resum de les revisions |              |                              |
|------------------------|--------------|------------------------------|
| Edició                 | Data         | Motiu de la modificació      |
| 01                     | Octubre 2018 | Edició inicial               |
| 02                     | Juny 2022    | Revisió i millora del procés |

### 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és descriure les activitats necessàries per a la realització de les estades de pràctiques en empreses o altres organitzacions externes a EINA per part dels estudiants.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés aplica a totes les pràctiques realitzades pels estudiants del centre, ja es tracti de pràctiques curriculars, com en el cas del Grau de Disseny a través de l'assignatura "Pràctiques externes"; com en el cas de les pràctiques extra-curriculars realitzades per estudiants d'altres titulacions.

Les pràctiques realitzades com a mobilitat queden definides en el procés POQ11 Gestió de la mobilitat de l'alumnat, PDI i PAS gestionat per la Coordinació de mobilitat.

### 3. Propietat del procés

La propietat del procés és la persona encarregada de la coordinació de l'assignatura o de les titulacions en el marc de les quals es realitzen les pràctiques:

- en el cas de les pràctiques curriculars, el o responsable acadèmic i Coordinador/a de l'assignatura optativa "Pràctiques externes" dins del Grau de Disseny.
- en el cas de les titulacions que no ofereixen pràctiques curriculars, els coordinadors o coordinadores acadèmics de qui depenguin.

Els i les propietàries faran el seguiment i supervisió, i es proposen millores.

Des d'Administració es dona suport a la gestió i també hi participa Gerència en la signatura de convenis.

Participants:

- Equip de Directiu.
- Coordinador/a de pràctiques curriculars
- Coordinadors de titulacions
- Personal de suport administratiu.
- Gerència

### 4. Documentació associada (inputs)

- Legislació estatal i autonòmica sobre universitats i programes de cooperació educativa:

- 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.
  - Reial decret 1497/81, modificat pel Reial decret 1854/1994 sobre programes de cooperació educativa.
  - Reial decret 592/2014 pel qual es regulen les pràctiques acadèmiques externes.
  - Pla estratègic del centre
  - Perfil/s d'egrés
  - Resultats de les enquesta de valoració de l'assignatura de "Pràctiques externes"
- Específics de les pràctiques curriculars.
- Guia acadèmica de l'assignatura optativa de Grau "Pràctiques externes" (per a les pràctiques curriculars)
  - Document informatiu per a estudiants i empreses sobre el funcionament i passos a seguir.

Específics per les pràctiques extracurriculars:

- Memòria/es de la /les titulació
- Autoinforme/s d'acreditació.

## 5. Documentació generada (outputs)

- Convenis marcs subscrits amb empreses o altres organitzacions.
- Convenis específics subscrits amb empreses o altres organitzacions.

Específica per les pràctiques curriculars:

- Memòria de pràctiques per part dels estudiants de pràctiques
- Informes de valoració de les pràctiques per part de les entitats col·laboradores
- Resultats de les enquestes de valoració de l'assignatura de "Pràctiques externes"

Específica extra-curricular:

- Resultats de les enquesta de valoració de les pràctiques externes

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic (resultats dels indicadors). La responsabilitat de la revisió del procés i de la implementació de les propostes de millora, recau en les persones propietàries del procés.

## 7. Indicadors

|                  |  |
|------------------|--|
| Indicador nº 105 | Nombre de convenis de practiques marcs i específics signats.   |
| Indicador nº 106 | Percentatge d'estudiants matriculats a Grau que es matriculen a l'assignatura de pràctiques curriculars.   |
| Indicador nº 107 | Percentatge d'estudiants matriculats que realitzen pràctiques extra-curriculars.   |
| Indicador nº 108 | Percentatge d'estudiants participants en les pràctiques externes curriculars que continuen la seva vinculació a l'empresa o altra organització mitjançant un contracte de treball. |



|                  |  |
|------------------|--|
| Indicador nº 22  | Nota mitjana d'avaluació de l'assignatura de pràctiques de Grau (estudiants) |
| Indicador nº 109 | Nota mitjana d'avaluació de les practiques per part dels empleadors.         |

## 8. Desenvolupament

### 8.1. Desenvolupament en el cas de les pràctiques curriculars

Fase informativa:

Un cop iniciat el curs els responsables de l'assignatura de pràctiques i de les titulacions corresponents, posen a disposició dels estudiants matriculats, la informació necessària per a iniciar el procés i disponible al web (guia docent, fitxa de titulació, document explicatiu de desenvolupament, correus i/o reunions o entrevistes personalitzades si calgués).

Selecció i atribució d'entitat col·laboradora:

En el cas de les pràctiques curriculars, el coordinador s'entrevista amb els estudiants i treballen el dossier o portfoli i estableixen perfils d'encaix amb les possibles entitats col·laboradores on realitzaran les pràctiques. A part de les entitats amb les que es tenen convenis marcs, l'alumnat pot proposar noves empreses o optar per les ofertes que existeixin a la Borsa de treball d'Eina, que seran valorades per part del o la coordinador/a prenent en consideració el seu projecte formatiu i les tasques a desenvolupar.

En el cas de les pràctiques extra-curriculars és l'alumnat qui busca (a través de la Borsa d'ofertes de feina d'Eina o de forma autònoma) i proposa les pràctiques al coordinador acadèmic, a través d'un formulari de sol·licitud de pràctiques que el coordinador/a acadèmic haurà d'aprovar, tenint en compte el projecte formatiu encaixi amb la titulació que està cursant, i que les tasques a desenvolupar siguin adequades.

Un cop acorda l'estada professional amb el o la estudiant i l'empresa, des de Gestió Acadèmica / Administració, i amb la participació de Gerència, es tramita el conveni. Al conveni s'incorporen les tasques i/o pla de treball.

En el cas de les pràctiques curriculars aquest tràmit no té cost per a l'empresa, En el cas de les pràctiques extra-curriculars s'aplica una taxa de gestió.

Durant la realització de les pràctiques, els i les estudiants compten amb un seguiment de tipus acadèmic per part del responsable de l'assignatura de pràctiques o de les titulacions en funció de la categoria de pràctiques que es realitzin, i que fan les funcions de tutor/a i persona de contacte per dubtes i seguiment del funcionament de les pràctiques (amb el suport de Gestió acadèmica i administració). I un seguiment de tipus professional, que realitza una persona de l'entitat col·laboradora, a la que se li atribueix el rol de tutor/a de les tasques professionals a realitzar.

Un cop finalitzades les pràctiques els implicats valoren l'experiència.

En el cas de les pràctiques curriculars:

- els estudiants realitzen una memòria de l'activitat acadèmica i professional
- les entitats col·laboradores realitzen un informe de valoració

- i els estudiants valoren, a través de l'enquesta de pràctiques, el nivell de satisfacció de l'experiència

En el cas de les pràctiques extracurriculars, els estudiants valoren les pràctiques a través de de l'enquesta.

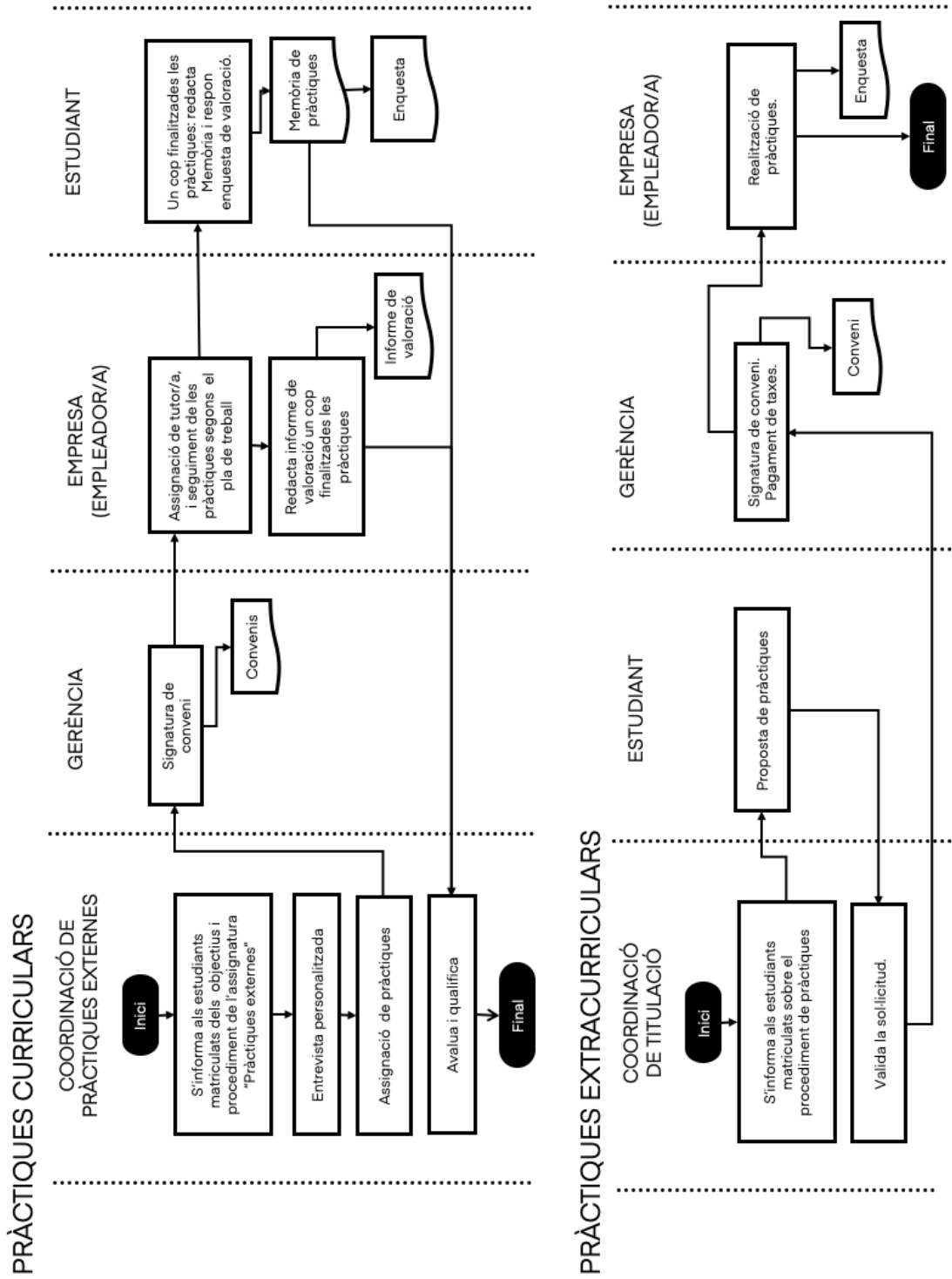
Des del departament de Qualitat, juntament amb el departament d'Informàtica es recullen i tracten les dades per poder-les fer arribar als interessats i analitzar-les.

### 8.1.1. Calendari

| Dates  | Pràctiques curriculars  | Pràctiques extra-curriculars  |
|--|---|---|
| Inici curs (setembre)<br>Durant tot el curs. | Inici curs. Tancament de matrícula (l'listat d'estudiants).<br>Assignació dels estudiants a les empreses.<br>Seguiment de les pràctiques. | Matrícula dels estudiants.<br>Proposta de pràctiques per part dels estudiants.<br>Aprovació i gestió de convenis.<br>Seguiment de les pràctiques. |
| Final de curs o semestre                     | Recull d'Informes i valoracions.<br>Avaluació de les pràctiques.  | Recull d'Informes i valoracions.<br>Avaluació de les pràctiques.  |
| Final de curs                                | Detecció de millores aplicables i preparació per a la seva implementació.   |   |

## 9. Diagrama de flux

### POQ7. Gestió de pràctiques externes



## POQ8 – Gestió del Treball Final d'Estudis

| Resum de les revisions |              |                              |
|------------------------|--------------|------------------------------|
| Edició                 | Data         | Motiu de la modificació      |
| 01                     | Octubre 2018 | Edició inicial               |
| 02                     | Juliol 2022  | Revisió i millora del procés |

### 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és detallar i sistematitzar les activitats que regulen i organitzen la realització dels Treballs de Fi d'Estudis (TFE), que comprèn els Treballs de Fi de Grau (TFG) i els Treballs de Fi de Màster (TFM).

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procediment s'aplica a la gestió dels TFE de les titulacions oficials impartides al centre.

### 3. Propietat del procés

La propietat del procés és de les Coordinacions de titulació, que són les responsables de vetllar per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés, proposar accions de millora a l'equip de Direcció i garantir-ne la implementació.

La gestió recau en la Coordinació dels Treballs finals, que s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles i, juntament amb la propietat del procés, proposar les millores i fer-ne una revisió periòdica.

### 4. Documentació associada (inputs)

- Memòria de les titulacions.
- Guies docents de les assignatures del TFG i del TFM
- Document d'autorització (per part del tutor/a) per la defensa del TFE
- Document d'autorització (per part de l'estudiant) per la publicació i/o difusió del TFE
- Normativa d'avaluació de la UAB.
- Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials; modificat pel Reial Decret 861/2010, del 2 de juliol; derogat pel RD 822/2021 del 28 de setembre.

### 5. Documentació generada (outputs)

- Calendari de defenses públiques.
- Actes d'avaluació de les defenses.
- Els TFE (TFG i TFM).

## 6. Revisió i millora

El procés es revisarà de forma anual, al setembre abans de l'inici de curs, pels participants del procés i en base als resultats dels indicadors i objectius acadèmics i estratègics del centre.

## 7. Indicadors

|                  |   |
|------------------|---|
| Indicador nº 110 | Percentatge d'estudiants que completen el TFG i TFM, respecte al total d'estudiants matriculats a les assignatures del TFG i TFM (desglossat per titulacions i per mencions). |
| Indicador nº 23  | Nota mitjana d'avaluació de l'assignatura TFG/TFM.  |

## 8. Desenvolupament del procés

Els TFE de les titulacions oficials del centre, es regulen pel que s'estableix a la corresponent memòria de titulació i per les normatives i reials decrets d'aplicació.

L'assignatura de TFE compta amb la corresponent informació al web del centre: tant en el cas del grau, com en el cas del màster a través de la Guia TFM.

### 8.1. Desenvolupament del Treball de Fi de Grau

El treball final d'estudis constitueix la culminació de la formació i permet recollir-hi el conjunt d'aprenentatges adquirits durant el seu seguiment. Es tracta d'una assignatura de naturalesa específica, principalment de treball autònom si bé comporta el seguiment per part d'un tutor/a.

En el cas del grau, la informació relativa al TFG es troba a la Memòria de titulació (disponible a la secció de Verificació del web) i a la guia docent de l'assignatura, així com també és consultable des del web: <https://www.eina.cat/ca/grau-de-disseny/assignatures/treball-de-fi-de-grau>.

En el cas del màster, la informació referent als aspectes bàsics del desenvolupament del TFM s'indiquen a la Memòria de la titulació (disponible a la secció de Verificació del web), concretament a l'apartat " Guía para la elaboración del trabajo final de máster". També es disposa d'informació general a la Guia acadèmica i informativa (descarregable des de la pàgina web del màster: <https://www.eina.cat/ca/masters-i-postgraus/master-oficial-universitari-recerca-art-disseny>).

A continuació es descriuen els passos a seguir un cop els estudiants matriculats a les assignatures de TFG o TFM:

- Inici del procés / Sessions explicatives i de seguiment: El professor o professora responsable de la coordinació de l'assignatura de TFG posa en coneixement dels alumnes matriculats les condicions de funcionament de l'assignatura tal com s'han especificat a la Guia docent: objectius, activitats i procediment, sistema de seguiment així com terminis i condicions d'avaluació.
- Proposta i aprovació de temàtica: L'estudiant proposa el tema del projecte, que haurà de ser validat per la persona responsable de l'assignatura i en base a la qual s'atribueixen els tutor/es.
- Atribució de tutor/a:

a. En el cas del Grau (TFG): L'atribució del professorat tutor/a es realitza per part del coordinador/a de l'assignatura en base a la temàtica i característiques de la proposta, així com també a la disponibilitat de dedicació del professorat, fent les consultes pertinents a la Coordinació de titulació.

b. En el cas del màster (TFM): l'atribució del tutor o tutora es fa segons l'indicat a la memòria de la titulació, apartat Guia del TFM, per part de la persona responsable de l'assignatura amb l'acord de la coordinació de la titulació.

d) Desenvolupament i tutories de seguiment: El desenvolupament es realitza durant tot el curs de forma autònoma i tutoritzat a partir de correccions i s'avaluarà a mitjançant entregues parcials i una entrega final.

e) Dipòsit del TFE: Un cop finalitzat el treball es diposita, en els terminis indicats, a la corresponent tasca de la Intranet/Moodle. Cal presentar la memòria, l'autorització autorització tutor/a i l'autorització per a la publicació del treball al repositori digital del centre (llicències d'ús).

f) Convocatòria:

a. En el cas de grau (TFG): Hi ha una única convocatòria. Al mes de juny es dipositen els treballs i es defensen durant la primera quinzena de juliol.

b. En el cas de màster (TFM): A partir de la informació facilitada pel professorat tutor i el calendari acadèmic, la coordinació confecciona convocatòria final (indicant dates, horaris, ubicacions, distribució de les presentacions i comissions d'avaluació). Hi ha una única convocatòria, que podrà ser al juny/juliol o al setembre.

g) Calendari de defenses i Comissions avaluadores: El professor o professora que coordina l'assignatura prepara, en base al llistat dels alumnes que tenen la seva autorització per defensar el treball en presentació pública, una proposta de Comissions avaluadores, que trasllada a la coordinació de titulació. La coordinació de titulació valida i configura el calendari de defenses final (amb dates, horari, ubicació i membres de les comissions avaluadores) i la fa pública.

En el cas del TFM les comissions avaluadores es formaran seguint l'estipulat a la Guia del TFM i estaran formades pel propi tutor/a, un PDI d'Eina i un extern.

h) Defensa i publicació de les notes: Després de la defensa el TFE per part de l'estudiant es publiquen les notes i les dates de revisió. Un cop finalitzat el procés es tanques les actes.

i) Arxiu i difusió dels TFE:

Tots els TFG o TFM que comten amb la corresponent autorització per part de l'estudiant, són enviats al Servei d'Arxiu per ser guardat de forma definitiva.

Per altra banda es fa difusió dels TFG/TFM més destacats a través de dues vies:

a. es publiquen en obert al repositori institucional aquells que han obtingut una nota d'Excel·lent (i que comptin amb la corresponent autorització per a ser publicats per part de l'estudiant).

b. A través del web en el seu apartat "Projectes" (també amb l'autorització dels estudiants autor/es).

## 8.2. Rendició de comptes

El rendiment de comptes als diferents col·lectius del centre queda assegurada mitjançant

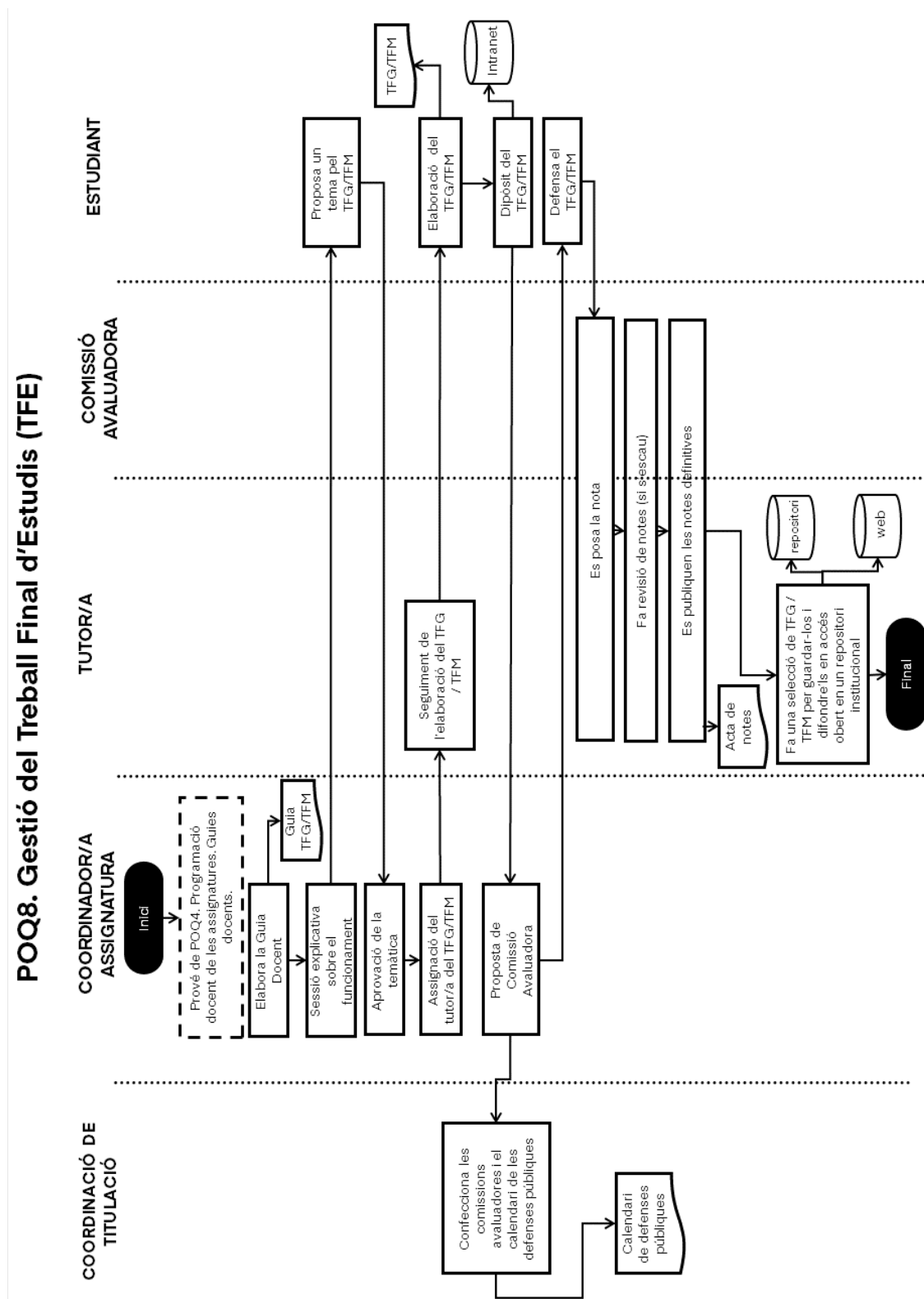
- La publicació al web la informació referent a les assignatures de TFE i les seves corresponents guies docents
- La seva participació als òrgans col·legiats i a les comissions de debats: Junta de Centre, Processos d'acreditació de les titulacions, Participació en la creació i revisió del pla estratègic.
- La través de la publicació dels Informes de seguiment de les titulacions i del centre.
- La través de la incorporació dels treballs finals, que comptin amb el permís dels autors i autores, al repositori digital d'Eina (<https://diposit.eina.cat/>)
- La publicació dels treballs més destacables al web (secció "Projectes": <https://www.eina.cat/ca/projectes>)

## 8.3. Participació dels grups d'interès

Grups d'interès: Alumnat, Professorat, PAS.

Agents socials (ocupadors).

## 9. Diagrama de flux





## POQ9 – Orientació a l'alumnat

| Resum de les revisions |              |                              |
|------------------------|--------------|------------------------------|
| Edició                 | Data         | Motiu de la modificació      |
| 01                     | Octubre 2018 | Edició inicial               |
| 02                     | Juliol 2022  | Revisió i millora del procés |

### 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és descriure les activitats necessàries per a l'orientació, assessorament i suport a l'estudiant en el seu procés de formació personal, acadèmica i professional.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés aplicat a totes les activitats dirigides als estudiants de les diferents titulacions oficials del centre.

### 3. Propietat del procés

La propietat del procés el Coordinador de titulació.

La gestió del procés la realitza el o la responsable del PAT.

Participants:

- Equip directiu.
- Coordinadors/es de la titulació.
- Professors/es tutors/es
- Comissió de Qualitat

### 4. Documentació associada (inputs)

- Memòries de les titulacions acreditades.
- Guia de recomanacions del pla d'acció tutorial per a estudiants amb discapacitat "(PATdis) de la UAB"

### 5. Documentació generada (outputs)

- Pla d'Acció Tutorial (PAT)
- Informes de les tutories per part del professorat tutor/a
- Informe del Servei extern de Psicopedagogia.
- Informe del Pla d'Acció Tutorial per part de la coordinació del PAT
- Acta d'aprovació o modificació del Pla d'Acció Tutorial

### 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en la Coordinacions de titulació. L'avaluació del PAT es dur a terme al final de cada curs acadèmic.

## 7. Indicadors

|                  |   |
|------------------|---|
| Indicador nº 41  | Nombre de tutories realitzades.               |
| Indicador nº 19  | Taxa d'abandonament als diferents cursos.     |
| Indicador nº 120 | Nombre d'estudiants amb necessitats especials |

## 8. Desenvolupament del procés

L'orientació a l'estudiant abasta les accions d'orientació i informació prèvies als estudis, assessorament de matrícula, tutorització acadèmica durant el curs i assessorament per a la introducció al món laboral.

### 8.1. Accions generals prèvia matrícula

El centre realitza diverses activitats dirigides a orientar el futur estudiantat sobre l'oferta formativa, i que es concreten en:

- Sessions de Portes Obertes
- Participació al Saló de l'Ensenyament
- Sessions informatives a Instituts

Aquestes sessions i activitats formen també part del procés PEQ5 de Captació d'estudiants, i les organitza l'Àrea de Comunicació amb el vistiplau de la Direcció.

### 8.2. Activitats en període acadèmic

#### 8.2.1. Assessorament per la matrícula

L'assessorament per a la matrícula la realitzen els tutors i tutores del curs anterior, així com les coordinacions de titulació amb el suport de la Gestió Acadèmica i administrativa del centre. Dins l'imprès de matrícula es pregunta als nous estudiants si pateixen cap malaltia o circumstància personal que pugui condicionar el rendiment acadèmic per tenir-ho en compte en el seguiment tutorial.

#### 8.2.2. Sessió de benvinguda

Un cop matriculats els estudiants assisteixen a una sessió de benvinguda en la que les coordinacions de titulació presenten el curs i informen l'estudiantat d'aspectes pràctics per al seguiment del curs i del funcionament del centre. A la reunió el Coordinador/a del PAT informa de qui és el seu tutor/a, amb qui posteriorment realitzaran una reunió, i se'ls posa en coneixement del Pla d'Acció Tutorial.

### 8.3. Tutories acadèmiques

#### 8.3.1 Pla d'acció tutorial

En el Pla d'acció tutorial ([enllaç](#)) recull els detalls del procediment, criteris i calendari a aplicar. El PAT està elaborat pel responsable del Pla d'Acció Tutorial, revisat pels coordinadors de titulació i validat per la Direcció del centre.

El document actualitzat es dona a conèixer als estudiants per part de la persona responsable del PAT i és accessible de forma pública a través del web (<https://www.eina.cat/ca/qualitat>) enllaç directe: Pla d'Acció Tutorial.)

### **8.3.2. Tutories acadèmiques al Grau**

Tutories específiques per cada assignatura:

Les assignatures compten amb hores de tutorització específiques, i que venen determinades en funció a la càrrega docent. Aquestes hores de tutoria són fixades pel professorat i degudament informades a l'alumnat.

Tutories de seguiment 1r curs

L'orientació acadèmica és especialment rellevant durant el primer curs de Grau i el centre hi posa especial èmfasi. Durant el primer curs, les tutories van dirigides a introduir l'estudiantat en el context universitari, ajudar-lo en l'adaptació i dirigir-lo per a un millor rendiment acadèmic. Així mateix també s'identifiquen, en cas que n'hi hagi, casos de perfils amb requeriments especials.

La coordinació de l'acció tutorial de 1r la porta a terme el responsable del PAT.

Assignació de tutor/a: A principis de curs, s'assigna al estudiantat un tutor/a acadèmic entre el professorat del mateix curs. L'assignació la fa el responsable del PAT.

Aquesta assignació es comunica al conjunt dels estudiants via correu electrònic i aula virtual.

Realització de tutories i seguiment: Durant el primer semestre es realitzarà una primera tutoria dels diferents tutors/es amb els seus respectius grups. Aquesta primera reunió serà de tipus grupal, amb els 15-20 estudiants presents alhora. L'objectiu principal serà la posada en contacte tutor/a i el o la estudiant i tractar les qüestions que es preveuen d'interès. El tutor o tutora programarà tutories individualitzades amb els diferents estudiants al llarg del semestre. En aquestes trobades s'efectua el seguiment de l'evolució acadèmica dels estudiants i d'aquells aspectes que hi puguin influir i se'ls orienta per optimitzar la formació.

Tutories de seguiment pels següents cursos

Les tutories de Grau de segon i tercer curs, van dirigides especialment a aconsellar l'estudiant sobre la selecció d'assignatures d'especialitat, aclarir dubtes de tipus acadèmic i ajudar a definir, de forma progressiva, un perfil professional. A més a més, són utilitzades per a esvaïr dubtes referents a les pràctiques en empresa i dels estudis a l'estranger.

Referent a quart curs, a més de vetllar per donar resposta a problemes sobrevinguts de caràcter personal o mèdic, es du a terme el seguiment del TFG, per la qual cosa es procura que el tutor/a de curs coincideixi amb el tutor/a del treball final de grau.

L'atribució dels tutors i tutores es realitza a principis de curs per part de la coordinació del PAT. La gestió i el seguiment la gestionen els o les coordinadores de curs.

Es convoquen quatre tutories durant el curs. S'aprofiten les reunions d'avaluació, intermèdies i finals, per fer el seguiment amb la presència dels coordinadors/es de curs, professorat i els tutors/es.

### **8.3.3. Tutories per Màster oficial**

En el cas del màster universitari la coordinació acadèmica és qui fa el seguiment dels estudiants orientant-los a nivell acadèmic complint amb la funció de tutor/a general (a

diferenciar del tutor/a del TFM). En el cas que s'identifiquin estudiants amb requeriments educatius especials, s'aplica el mateix circuit indicat en al punt 8.2.1.

#### **8.3.4. Casos especials i consultoria externa**

Es consideren casos especials aquelles situacions personals, experiències traumàtiques o malalties físiques o mentals, permanents o temporals, que poden condicionar el rendiment acadèmic de l'alumne. També ho són els esportistes d'elit, acreditats per les respectives federacions, als quals se'ls farà l'adaptació dels calendaris docents i esportius.

En el cas que l'alumne rebi tractament farmacològic o terapèutic, es demanarà un informe al professional responsable, per tal de conèixer les possibles adaptacions acadèmiques a emprendre en cada cas. Si no es rep, es demanarà el parer del servei extern de consultoria psicopedagògica que compta el centre.

#### **8.4. Acompanyament d'alumnat necessitats educatives especials**

En el cas que durant les tutories s'identifiquin necessitats educatives especials.

En el cas que es tracti d'alumnat esportista d'elit es comunica la situació entre el professorat implicat de manera que ho tinguin en compte a l'hora d'oferir les condicions corresponents, per a poder compaginar els calendaris acadèmics i competius.

En el cas de que es tractin de necessitats psico-socials, es segueixen les pautes establertes amb l'ajut d'un servei especialitzat extern, al que es redirigeixen els casos que ho requereixin.

#### **8.5. Informe de anual del Pla d'Acció Tutorial**

Un cop finalitzat el curs, la persona responsable del PAT realitza l'Informe Anual del Pla d'Acció Tutorial, que consisteix en una valoració de com ha funcionat el PAT en aquell curs. Aquest informe es fa arribar a la Comissió de Qualitat (amb participació de la Direcció i de la Coordinació de titulació) que el valora i decideix quines modificacions o adaptacions cal implementar al PAT de cara al proper curs. Finalment es fan públics al web (<https://www.eina.cat/ca/qualitat/seguiment>).

#### **8.6. Activitats d'orientació professional**

L'equip directiu, juntament amb els responsables de titulació, són els responsables de definir les activitats d'orientació professional.

Un cop a l'any (generalment al mes d'abril) es realitza una sessió organitzada per part de la persona responsable de les Pràctiques externes i la persona responsable de la Mobilitat, dirigida especialment als estudiants de 3r i 4t curs, per assessorar conjuntament sobre orientació professional i estades a l'estranger.

#### **8.7. Revisió i implementació de propostes de millora**

La revisió i la millora de les accions realitzades són responsabilitat de les coordinacions de titulació i es realitzen cada curs durant els mesos de juny i juliol. Compta amb l'ajut de la persona responsable del PAT.

## 8.8. Grups d'interès

- Alumnat.
- Professorat i PAS.
- Equip directiu i les coordinacions de titulació.

## 8.9. Informació pública i rendició de comptes

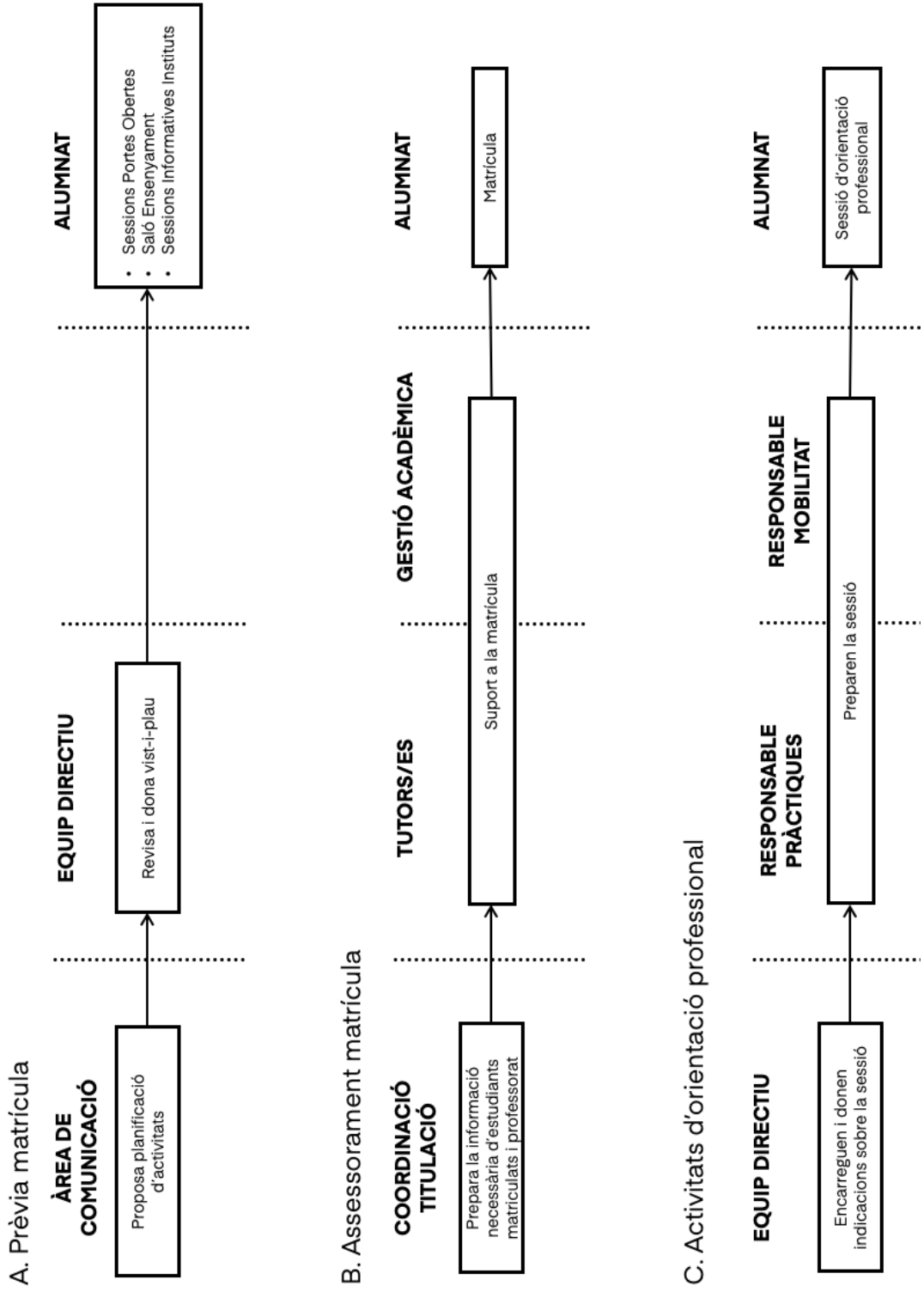
Les sessions informatives dirigides al futurs estudiants es publiquen al web, a les xarxes socials i es fa difusió a través de correu electrònic als interessats.

El PAT es fa públic a través de la pàgina web (<https://www.eina.cat/ca/qualitat>) i el responsable el posa en coneixement dels estudiants.

Es deixa constància de la valoració d'aquestes activitats en els Informes de seguiment de les titulacions, que s'aproven a Junta de Centre i es fan públiques al web del centre (<https://www.eina.cat/ca/qualitat/seguiment>).

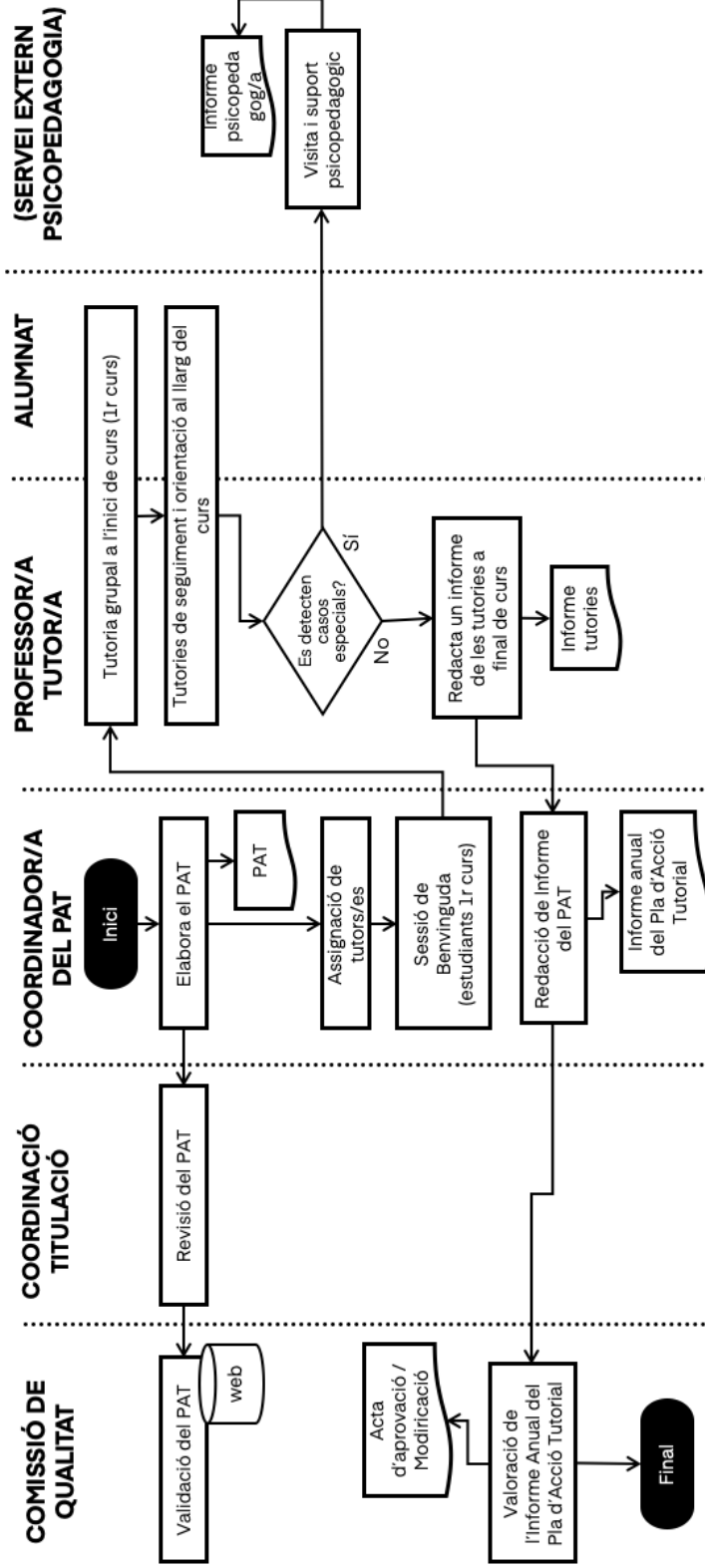
## 9. Diagrama de flux

### POQ9. Acció Tutorial



## POQ9. Acció Tutorial

### D. Tutories acadèmiques



## POQ10 – Avaluació de l'alumnat

| Resum de les revisions |              |                              |
|------------------------|--------------|------------------------------|
| Edició                 | Data         | Motiu de la modificació      |
| 01                     | Octubre 2018 | Edició inicial               |
| 02                     | Juliol 2022  | Revisió i millora del procés |

### 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en la qual EINA garanteix que els seus estudiants adquireixen competències i que aquestes s'avaluen correctament, d'acord amb els perfils competencials de graduació que són definits a les titulacions.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés s'aplica a totes les titulacions oficials que s'imparteixen al centre.

### 3. Propietat del procés

Propietat: Direcció acadèmica, que té la responsabilitat de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: Coordinació de titulació, que s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció de punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.

### 4. Documentació associada (inputs)

- Normativa acadèmica de la UAB.
- Memòria de la titulació
- Guies docents de les assignatures.
- Guia per a l'acreditació de les titulacions universitaris oficials de Grau i Màster (AQU)
- Normativa d'avaluació d'EINA.

### 5. Documentació generada (outputs)

- Actes de notes.
- Informe de seguiment de les titulacions.
- Evidències d'assoliment de resultats d'aprenentatge.

### 6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la proposta i implantació de les propostes de millora, recau en la coordinació de la titulació i la direcció acadèmica del centre.

Es revisen els aspectes següents:



- El funcionament dels circuits de revisió de qualificacions.
- L'adequació de les activitats docents programades.
- Les propostes de millora a introduir en el procés.

En funció dels resultats observats, la Comissió de Qualitat proposa accions de millora quan es considera oportú.

## 7. Indicadors

|                  |   |
|------------------|---|
| Indicador nº 112 | Satisfacció mitjana dels estudiants en relació a les activitats d'avaluació.                |
| Indicador nº 113 | Valoració de l'aprenentatge de competències de l'enquesta d'inserció laboral dels titulats. |

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

La direcció del centre conjuntament amb les coordinacions de les titulacions, i en el marc de la Comissió de Docència, revisen i ratifiquen o actualitzen anualment els criteris d'avaluació d'EINA, a partir de la normativa acadèmica de la UAB, la memòria de titulació i les possibles propostes de millora proposades per la Comissió de Qualitat durant l'anterior curs acadèmic.

La Coordinació de titulació, trasllada al professorat la normativa general d'avaluació al professorat.

El professorat de la titulació, d'acord amb la guia docent de l'assignatura, programa un conjunt d'activitats d'avaluació que els estudiants han de superar per aprovar l'assignatura. Una vegada avaluades les activitats, el professorat de l'assignatura comunica a l'alumnat, a través del campus virtual, la qualificació obtinguda.

Els estudiants poden iniciar, si s'escau, una sol·licitud de revisió ordinària de les qualificacions. Una vegada finalitzat el període de revisió ordinària, el professorat introdueix les notes finals al sistema informàtic de gestió acadèmica (SIGMA) i signa les actes de qualificacions.

En aquest moment, els estudiants, si s'escau, poden iniciar un procés extraordinari de revisió de la qualificació obtinguda. Després d'aquest procés, es modifiquen, si és el cas, les qualificacions i es procedeix al tancament definitiu de les actes. El professorat custodia els elements d'avaluació durant un curs acadèmic.

En paral·lel, la Comissió de Qualitat determina, a partir de les indicacions de la Guia per a l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de Grau i Màster (AQU), i les indicacions per part de la OQD de la UAB, quines són les assignatures de cada titulació que serviran com a evidències de l'estàndard de qualitat dels resultats dels programes formatius per als processos d'acreditació de les titulacions. El professorat de cada assignatura escollida recull les evidències pertinents i les diposita en el sistema de gestió documental (Sharepoint).

A partir de l'anàlisi de les evidències i del procés mateix, la direcció acadèmica, les coordinacions de les titulacions i la Comissió de Qualitat determinen si hi ha propostes de millora aplicables al procés, a la definició de les guies docents i a la programació de les activitats avaluable, així com en la normativa d'avaluació general del centre.

## **8.1. Participació dels grups d'interès**

Els grups d'interès participen de la manera següent:

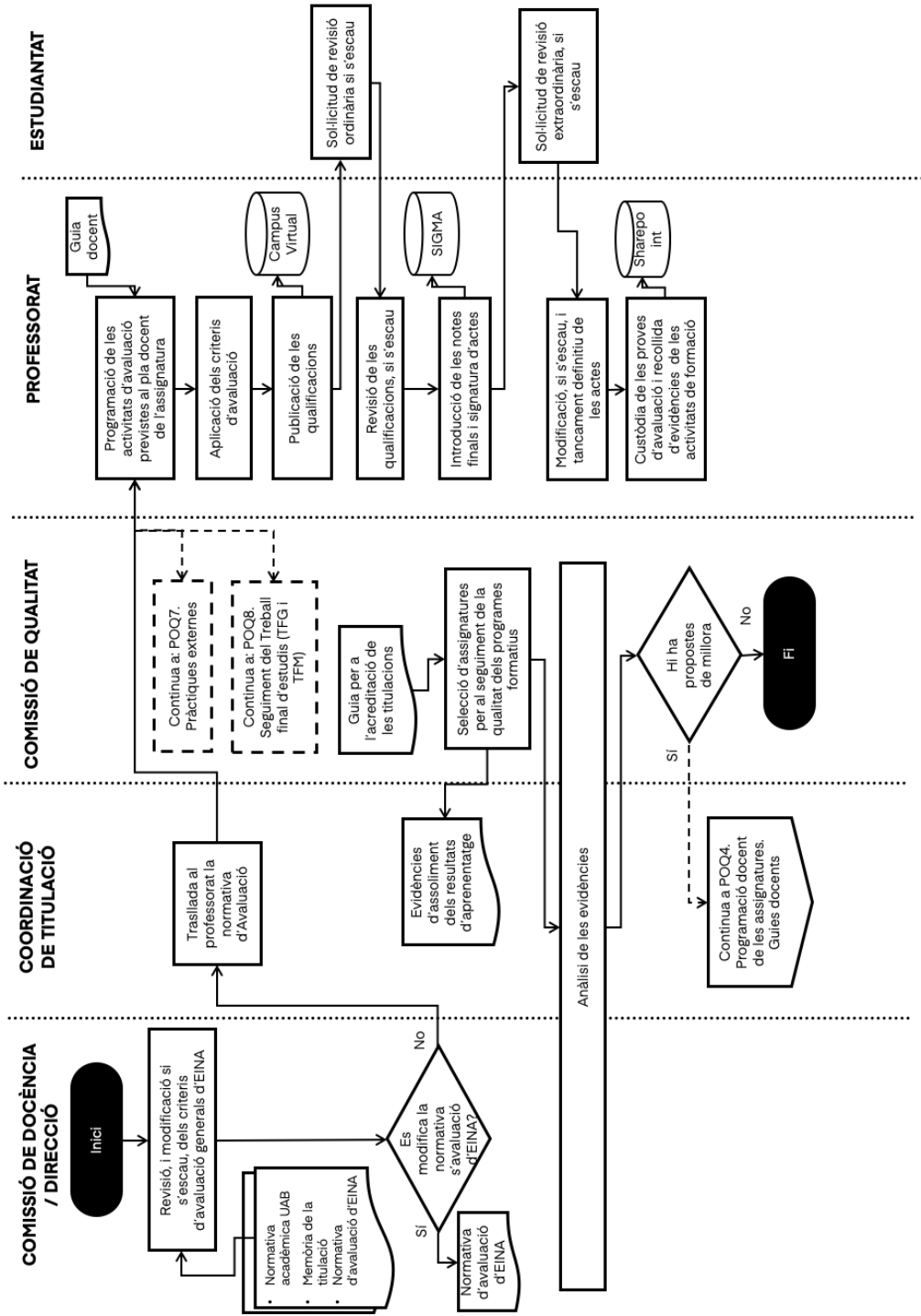
- Professorat: en la programació i avaluació de les activitats d'avaluació previstes al pla docent de l'assignatura.
- Alumnat: com a agent que es avaluat en el marc de les assignatures en les quals es troba matriculat.
- Comissió de qualitat: en la selecció d'acord amb la Guia per a l'acreditació de les titulacions universitaris oficials de Grau i Màster de l'AQU de les assignatures que serviran com a evidències de l'estàndard 6, qualitat dels resultats dels programes formatius. També en el seguiment de l'adequació de les activitats d'avaluació d'acord amb l'assoliment de les competències previstes segons la memòria de la titulació.
- Coordinacions de les titulacions i equip de direcció: en la definició de la normativa d'avaluació d'EINA i en el seguiment de l'adequació de les activitats d'avaluació d'acord amb l'assoliment de les competències previstes segons la memòria de la titulació.

## **8.2. Rendició de comptes**

Finalment, els resultats acadèmics dels estudiants es publiquen a les pàgines El grau en xifres (<https://www.eina.cat/ca/qualitat/grau-en-xifres>) i el MURAD en xifres (<https://www.eina.cat/ca/qualitat/murad-en-xifres>). Els informes de seguiment de les titulacions es publiquen al lloc web institucional dins de l'apartat de Qualitat segons l'estipulat al procés PEQ2: Establiment de mecanismes per assegurar la informació i la rendició de comptes.

## 9. Diagrama de flux

### POQ10. Avaluació de l'alumnat



## POQ11 –Gestió de la mobilitat de l'alumnat, PDI i PAS

| Resum de les revisions |              |                              |
|------------------------|--------------|------------------------------|
| Edició                 | Data         | Motiu de la modificació      |
| 01                     | Octubre 2018 | Edició inicial               |
| 02                     | Febrer 2022  | Revisió i millora del procés |

### 1. Objectiu

L'objectiu del procés és establir el sistema de gestió i tramitació de la mobilitat de l'alumnat, el professorat o el personal d'administració i serveis (PAS) que marxen per a realitzar estades acadèmiques i formatives a institucions principalment estrangeres com, també, pels col·lectius d'altres universitats o centres formatius que venen a fer el mateix tipus d'estades a Eina; així com la gestió dels corresponents convenis.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procediment implica tots els ensenyaments de grau i de màster universitari que s'imparteixen des del centre, així com l'alumnat, el professorat i el personal d'administració i servei (en tots els casos tant intern com extern) que participin en programes de mobilitat del centre.

### 3. Propietat del procés

La propietat del procés recau en la Coordinació de Relacions Internacionals, que vetllarà pel seu desplegament, seguiment i millora.

Compta amb el suport de la gestió per part d'Administració/Gestió acadèmica, i es coordina amb l'Àrea d'Afers Internacionals de la UAB.

### 4. Documentació associada (inputs)

- Pla estratègic
- Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Text refós de la Normativa acadèmica aplicables als estudis universitaris d'acord amb el RD 1393/2007.
- Memòria de les titulacions acreditades.
- Convenis de col·laboració interuniversitària de mobilitat de la UAB.
- Convocatòries per a la mobilitat d'alumnat, professorat i PAS.

### 5. Documentació generada (outputs)

- Convenis de col·laboració i intercanvi
- Acord d'estudis (Learning Agreement) i d'activitat (en funció del tipus de mobilitat)
- Enquestes de satisfacció de l'estudiantat
- Informe de mobilitat

## 6. Revisió i millora

El procés es revisarà anualment, en funció dels resultats obtinguts durant el curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com la implantació de les propostes de millora, és del propietari del procés.

## 7. Indicadors

|                  |  |
|------------------|--|
| Indicador nº 114 | Nombre de mobilitats realitzades, tant "in" com "out" i dels diferents programes i públics (alumnat, professorat i PAS). |
| Indicador nº 115 | Nombre de convenis d'intercanvi.   |
| Indicador nº 116 | Nivell de satisfacció de l'estudiantat respecte a la mobilitat   |

## 8. Desenvolupament del procés

### 8.1. Organització dels programes de mobilitat i intercanvi

Els programes es desenvolupen dins del marc de la UAB, que al seu torn ho fa en el marc de les normatives establertes pels organismes oficials que gestionen els programes oficials de mobilitat (com ara Erasums+). Eina es coordina amb l'Àrea de Relacions Internacionals de la UAB per a l'establiment de les normatives i requeriments pertinents.

A nivell intern són la Direcció del centre junt amb la Coordinació de Relacions Internacionals qui assumeixen la responsabilitat i gestió de la mobilitat.

És tasca de la Direcció del centre:

- a) Validar el conjunt de l'oferta del centre pel que fa a convenis i col·laboracions d'intercanvi.
- b) Valorar la conveniència de l'establiment de nous convenis i la renovació o cancel·lació dels convenis existents.
- c) Validar conjuntament amb la Coordinació de Titulació i la Coordinació de Relacions Internacionals el funcionament i els criteris d'aplicació interna tant per l'alumnat OUT com per l'IN, dins del marc normatiu de la UAB.
- d) Promoure i coordinar projectes específics de mobilitat a nivell de Facultat (Curs Empowering Education, Xarxa ECIU d'Educació Primària).
- e) Revisar el procés de qualitat corresponent a mobilitat anualment i incorporar les modificacions i millores que s'escaiguin.

És tasca de la Coordinació de Relacions Internacionals:

- a) Tutoritzar i ajudar, en la mesura possible, l'alumnat propi abans i durant la seva estada a la universitat de destinació.
- b) Coordinar i realitzar el procés de selecció i seguiment d'alumnat OUT per mobilitat curricular de pràctiques a l'estranger.
- c) Ajudar l'alumnat OUT a escollir universitat de destí, establir l'acord acadèmic (i.e., learning agreement) amb la universitat de destinació i a realitzar els canvis necessaris

en aquest acord durant l'estada, així com donar el vistiplau als documents tant de l'alumnat IN com OUT.

- d) Revisar i signar les actes de qualificacions i la seva equivalència un cop l'alumnat OUT finalitza la seva mobilitat.
- e) Acompanyar l'alumnat OUT de pràctiques a l'estranger no coordinades en la selecció del centre (coordinacions d'intercanvis de les titulacions).
- f) Tutoritzar l'alumnat provinent d'una altra universitat en les qüestions acadèmiques.
- g) Gestionar les mobilitats de professorat OUT i IN.
- h) Gestionar les mobilitats del personal d'administració i serveis.
- i) Proposar els canvis necessaris per a la revisió del procés de qualitat vinculat a l'àrea d'activitat.

## **8.2. Definició, seguiment i desplegament**

Normativa de mobilitat i intercanvi d'alumnat del centre:

La mobilitat de l'alumnat d'Eina es regeix per la Normativa de Programes d'Intercanvi d'Alumnat de la UAB (Títol VII de la Normativa Acadèmica) i pels acords que la Direcció del centre pugui prendre a la Junta de Centre dins del marc normatiu vigent.

La direcció del centre indica quines són les polítiques de l'àrea d'Internacional i mobilitat en el Pla estratègic, traslladen les indicacions i objectius a la Coordinació de Relacions Internacionals, i impulsen projectes que afavoreixin la mobilitat dels membres de la comunitat educativa i la internacionalització del centre.

Establiment de programes de mobilitat i intercanvi:

Els programes de mobilitat i intercanvi són acords entre universitats que permeten a l'alumnat, al professorat i al PAS realitzar una estada en una altra universitat realitzant activitats que porten associades el reconeixement acadèmic a la seva universitat d'origen.

Els programes de mobilitat i intercanvi es regulen mitjançant la firma de convenis de mobilitat, que es regeixen per la normativa dels Programes Erasmus, SICUE i UAB Exchange Program per a la mobilitat de l'alumnat de la UAB, així com pels programes Erasmus KA103 i KA107 per al professorat i PAS. Aquests convenis els signa la UAB i la universitat de destí. A més, s'hi afegeix un programa de mobilitat propi d'Eina, de mobilitats d'estada, que es realitzen a nivell d'estudiants en el casos en el que no existeix un conveni específic per part de la UAB.

## **8.3. Mobilitat per a l'alumnat**

L'alumnat és informat de la convocatòria de mobilitat a través del web (Aprenentatge > Internacional), correu i reunió informativa.

L'actualització de convenis es fa de forma constant i en funció de les propostes realitzades o rebudes.

### ***MOBILITAT "OUTGOING" PELS PROGRAMES ERASMUS+ STUDIES I UAB EXCHANGE***

Aquesta informació queda recollida a:

<https://www.eina.cat/ca/internacional/programes-de-mobilitat-outgoing> on es troba la

convocatòria oficial de la UAB i on s'especifiquen tots els detalls i documentació necessària al llarg del procés.

L'estudiant també disposa de la informació específica al web del centre.

De forma resumida els passos són:

Es publica i s'informa de la convocatòries dels programes de mobilitat que realitza la UAB (dates, destins, procediment i documentació requerida) a través del web, correu i reunió informativa.

Els estudiants realitzen la sol·licitud de plaça dins dels terminis establerts, a l'aplicatiu de la UAB (<http://sia.uab.cat/>).

Des de l'Àrea de Relacions Internacionals (ARI) de la UAB, es fa una primera adjudicació de places en funció dels criteris i la documentació estipulada a la convocatòria que s'accepta o renuncia per part de l'estudiantat, donant pas a posteriors adjudicacions de places vacants. Al final del procés es publica a la web de la UAB la resolució amb el llistat definitiu de l'assignació.

Seguidament els estudiants realitzen la sol·licitud específica d'admissió a les universitats de destí. Un cop l'alumnat està admès/a, l'estudiant seguirà les indicacions de la universitat de destí per completar i assegurar la seva mobilitat. Entre aquestes gestions es troba la proposta d'acord d'estudis i reconeixement d'assignatures, en coordinació amb la universitat de destí i la coordinació de mobilitat del centre.

L'estudiant es matricula de forma habitual i contracta l'assegurança necessària per a la mobilitat. Es realitza l'estada a l'estranger on es valida el Conveni d'estudis definitiu (aplicant-hi canvis o no) i es presenta tota la documentació vinculada.

Un cop realitzada l'estada i presentada tota la documentació requerida, la coordinació de mobilitat valida la documentació i finalment es reconeixen a l'expedient la formació realitzada.

Gestió Acadèmica dona suport en les fases de recollida i gestió d'informació i de contacte amb els sol·licitants.

### **MOBILITAT "OUTGOING" PEL PROGRAMA ERASMUS+ PRÀCTIQUES**

Són places de mobilitat per realitzar estades de pràctiques, curriculars o extracurriculars, en empreses o institucions d'altres països de la Unió Europea. La informació general sobre les condicions i passos a seguir per a la realització de pràctiques dins del corresponent programa Erasmus+ està disponible al web d'Eina: Erasmus+ Pràctiques (Eina). La informació específica es consulta a través a les convocatòries oficials de la UAB: Erasmus+ Pràctiques (Servei d'Ocupabilitat).

Les fases generals de funcionament són:

El Servei d'Ocupabilitat de la UAB (SO) fa pública la convocatòria i Eina actualitza la informació al seu web

Es convoquen reunions informatives

Abans de realitzar la sol·licitud, l'alumnat ha de disposar de l'acceptació signada d'una entitat d'acollida per fer-hi una estada de pràctiques. La sol·licitud es formalitza a través d'un formulari en línia des del web del SO de la UAB on cal completar la informació demanada i adjuntar la documentació requerida.

Després de la realització de la sol·licitud es produeix un procés de selecció per part del SO, el qual publica la resolució corresponent dins els terminis establerts a la convocatòria.

Abans de l'estada, l'alumne/a ha d'acordar amb la persona tutora de pràctiques i la persona coordinadora d'intercanvis el reconeixement de la formació que durà a terme a l'estranger, com formalitzar la matrícula segons la modalitat i el calendari que estableixi EINA.

Gestió Acadèmica dona suport en les fases de recollida i gestió d'informació i de contacte amb els sol·licitants.

### **MOBILITAT ESTUDIS "INCOMING" PELS PROGRAMES ERASMUS+ STUDIES I UAB EXCHANGE**

La informació relativa a la mobilitat incoming pels programes Erasmus+ Studies i UAB Exchange, estan explicat al web: <https://www.eina.cat/ca/internacional/mobilitat-incoming>.

Les fases del procés es concreten en:

Els candidats o candidates interessades de les universitats amb les que existeixen convenis, fan arribar les sol·licituds a Eina, prèvia acceptació des de la seva universitat.

La coordinació de relacions internacionals accepta (o denega) les sol·licituds.

Un cop ha estat admès/sa cal registrar-se i omplir la sol·licitud a la universitat accedint a [sia.uab.cat](http://sia.uab.cat), i d'aquesta manera la UAB té constància dels nous estudiant incoming.

Un cop arriben a la universitat, la Coordinació de Relacions Internacionals organitza una reunió d'acollida per a aquest alumnat a l'inici de cada semestre. Durant la reunió, es fa una presentació del centre i se'ls introdueixen algunes informacions necessàries (com entrar al Campus Virtual, etc.)

La coordinació de Relacions Internacionals verifica els Learning Agreements amb els responsables de les titulacions per tal que sigui possible implementar-lo.

L'alumnat formalitza la seva matrícula.

Al llarg del curs, l'alumnat estranger té com a referent, per fer tutories o per solucionar possibles problemes, la Coordinació de Relacions Internacionals.

Gestió Acadèmica dona suport en les fases de recollida i gestió d'informació i de contacte amb els sol·licitants.

### **MOBILITAT ESTUDIS "INCOMING" - ESTADA**

L'estada la pot realitzar aquell estudiantat d'universitats amb les que no hi ha convenis actius. Les condicions i procediments es concreten a l'apartat del web:

<https://www.eina.cat/ca/internacional/mobilitat-incoming> > Secció "Estada"; i al document descarregable:

[https://www.eina.cat/sites/default/files/internacional/Info%20STAY\\_20211118.pdf](https://www.eina.cat/sites/default/files/internacional/Info%20STAY_20211118.pdf).



## **8.4. Mobilitat per a professorat**

### ***Mobilitat PROFESSORAT "OUT"***

La informació relativa a la convocatòria de mobilitat professorat OUT es troba al web de la UAB: <https://www.uab.cat/web/mobilitat-i-intercanvi-internacional/programes-de-mobilitat-i-intercanvi-internacional/mobilitat-docent-erasmus-1345664861861.html> on es publiquen les convocatòries oficials cada curs, i des d'on es faciliten tots els detalls respecte a documentació i fases. La convocatòria s'envia al professorat anualment.

El professorat que vulgui demanar aquesta estada ha de lliurar una sol·licitud que requereix del vistiplau de la Direcció. És responsabilitat de la Coordinació de Relacions Internacionals supervisar el conveni individual de professorat i donar-hi el vistiplau a través de la signatura.

### ***Mobilitat PROFESSORAT IN i ESTADES DE RECERCA***

Eina rep les peticions de professorat internacional que vol fer-hi una estada de docència o de Recerca (<https://www.eina.cat/ca/internacional/estades-de-recerca>).

Les fases són:

La coordinació rep les sol·licituds del professorat estranger interessat (i que prèviament han fet les pertinents gestions amb la universitat d'origen) i els dona resposta. En el cas d'acceptació es pacta l'activitat a realitzar, que queda plasmada en un conveni o acord.

La coordinació de mobilitat acull al professorat visitant i li facilita tota la informació necessària per a la seva estada. Posa en contacte la Coordinació de Titulació i el professorat implicat per a la realització de la seva estada i signa un conveni d'activitat.

Un cop s'hagi produït l'estada, la coordinació certifica la realització de les activitats acordades.

## **8.5. Mobilitat per al PAS**

Els treballadors del centre que no siguin professorat, poden accedir o sol·licitar participar en programes de mobilitat vinculats al seu àmbit d'activitat. Les convocatòries es troben a les web de la UAB: <https://www.uab.cat/web/mobilitat-i-intercanvi-internacional/programes-de-mobilitat-i-intercanvi-internacional/erasmus-pas-uab-1345664865428.html>.

Tant la mobilitat "in" com "out" es valida pel o per la responsable de gestió de personal.

Mobilitat OUT: La Coordinació de Relacions Internacionals s'encarrega de difondre entre els/les membres del PAS, a través del correu electrònic o de reunions, la informació sobre les diferents convocatòries de mobilitat en les quals poden participar; i dona suport en la gestió i aprovació de les sol·licituds per part del/la responsable de gestió de personal.

Mobilitat IN: La Coordinació de Relacions Internacionals s'ocupa de la gestió, amb el suport del/la responsable de la gestió de personal, de les sol·licituds. Realitza la sessió de benvinguda i deixa constància de les tasques realitzades a través d'un Certificat.

## 8.6. Participants

- Alumnat
- Professorat
- PAS
- Gestió acadèmica
- Coordinació titulació
- Direcció

## 8.7. Informació pública

Eina publica la informació completa, actualitzada i específica relativa a la mobilitat del centre en el seu web i en 3 idiomes (català, castellà i anglès):

<https://www.eina.cat/ca/internacional> .

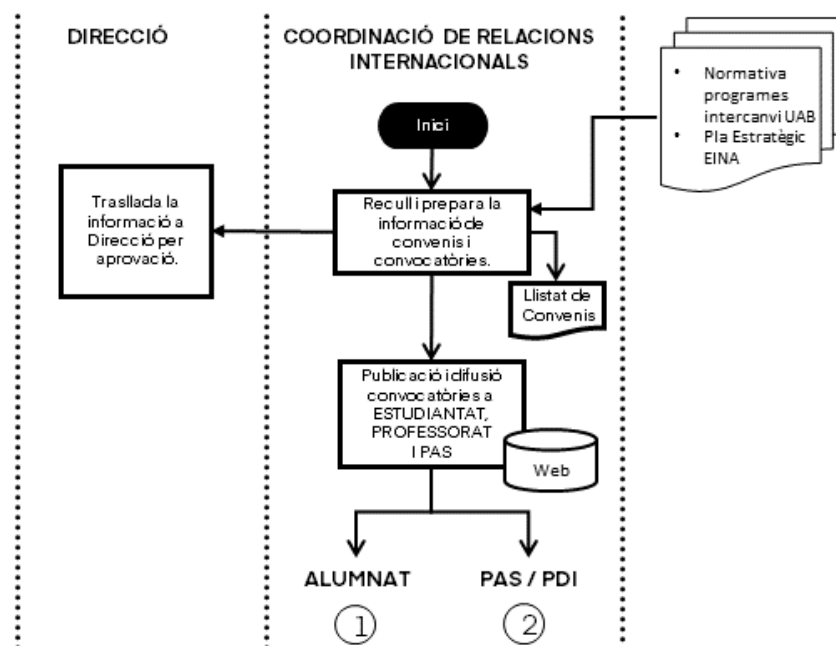
Aquesta informació, a nivell general, també es troba a les corresponents seccions de la web de la UAB (<https://www.uab.cat/web/mobilitat-i-intercanvi-internacional-1345680108534.html>).

## 8.8. Rendició de comptes

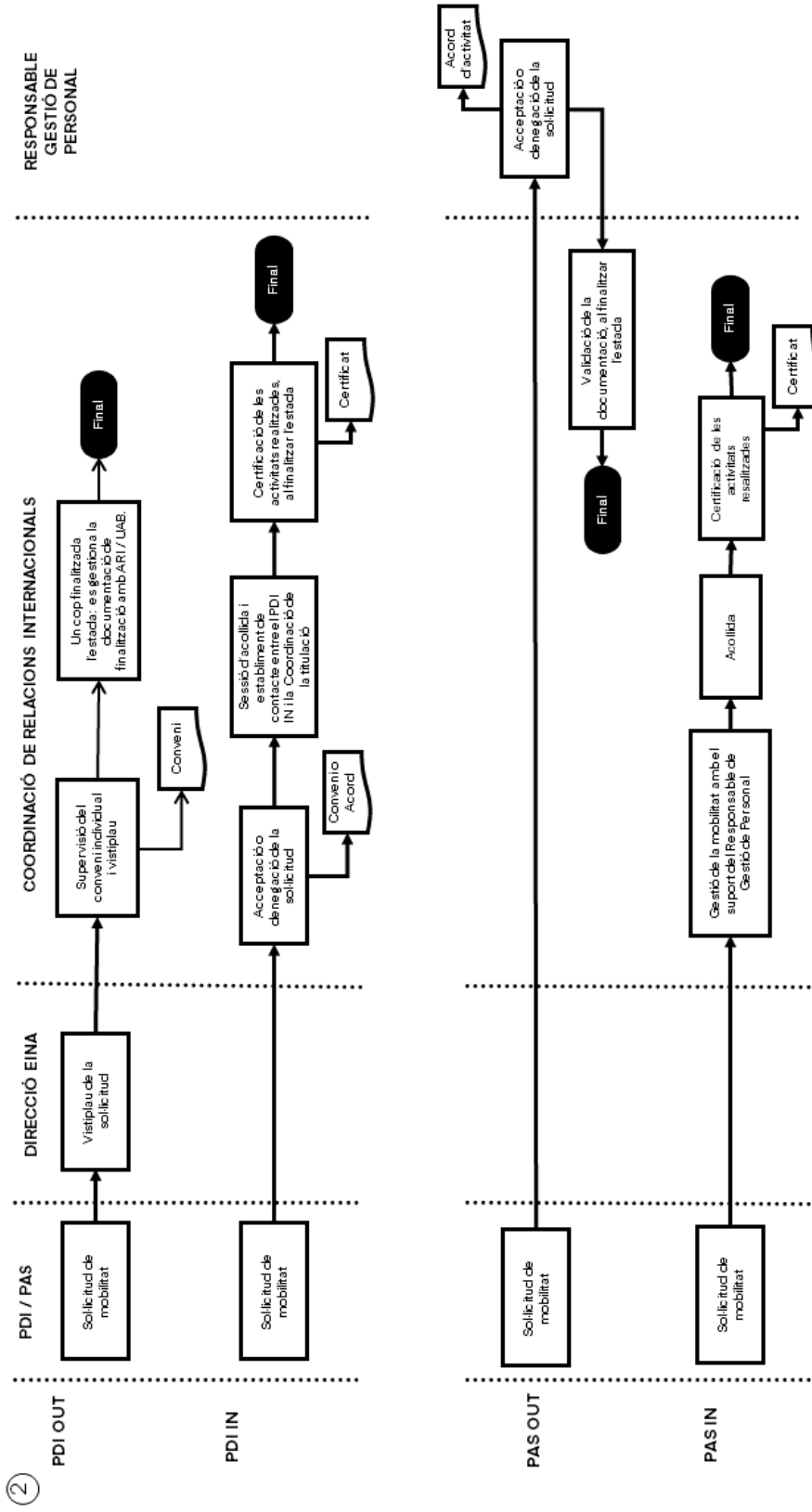
El rendiment de comptes als diferents col·lectius queda assegurat per la participació dels col·lectius als òrgans col·legiats. Les dades sobre la mobilitat, com ara el nombre de convenis i de l'alumnat IN i OUT, també s'incorporen als informes de seguiment de les titulacions i d'acreditació, així com a la memòria del centre.

## 9. Diagrama de flux

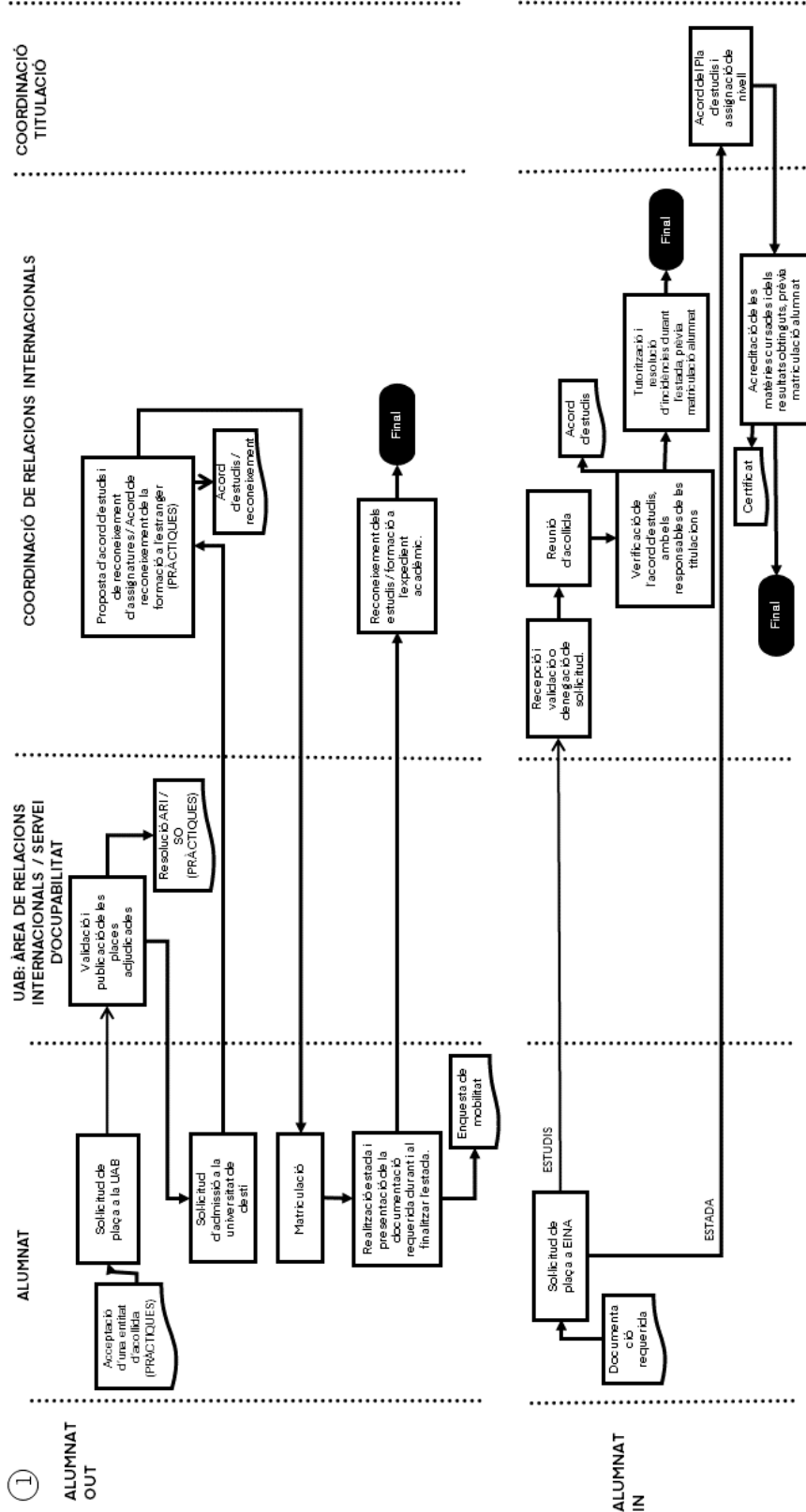
### POQ11. Gestió de la mobilitat de l'alumnat, PDI i PAS



POQ11. Gestió de la mobilitat de l'alumnat, PDI i PAS



POQ11. Gestió de la mobilitat de l'alumnat, PDI i PAS



# 6. PROCESSOS DE SUPORT

## PSQ1 – Gestió documental

| Resum de les revisions |              |                              |
|------------------------|--------------|------------------------------|
| Edició                 | Data         | Motiu de la modificació      |
| 01                     | Octubre 2018 | Edició inicial               |
| 02                     | Gener 2022   | Revisió i millora del procés |

### 1. Objectiu

La gestió documental és un procés de suport al sistema de garantia intern de la qualitat encarregat d'organitzar la gestió de la documentació i la informació disponible en el sí d'EINA. Es tracta d'un procés fonamental en tant que encarregat de recopilar la informació derivada de tots els processos estratègics, operatius i de suport, així com de subministrar dades i indicadors per realitzar l'anàlisi i el seguiment de cadascun d'ells, inclòs el propi SIGQ.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació sobre: a) la documentació associada al SIGQ (manual i processos del SIGQ, indicadors, informes anuals de revisió i el pla de millores; b) els indicadors acadèmics necessaris per realitzar el seguiment de les titulacions (enquestes, informes de seguiment de les titulacions...); c) els documents generats pels òrgans de govern d'EINA (actes de reunions, acords i documentació associada).

### 3. Propietat del procés

Propietat: Responsable de Qualitat que s'encarrega de la supervisió d'aquesta documentació i informació, de garantir la seva recollida i del manteniment dels indicadors del SIGQ i de les titulacions, de la detecció de punts febles i de la implementació de millores juntament amb la direcció acadèmica o operativa segons el cas, així com de la revisió periòdica del procés.

Responsable de gestió: Responsable d'Informàtica i del Servei d'Arxiu, que s'encarreguen del manteniment i organització dels sistemes informàtics i de l'estructura i el funcionament dels espais digitals. I els propietaris i responsables de gestió associats a cada procés que elaboren i actualitzen els processos i generen la documentació associada.

### 4. Documentació associada (inputs)

- Reglament d'EINA.
- Directrius del programa AUDIT.
- Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i de màster (AQU).
- Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màster (AQU).

## 5. Documentació generada (outputs)

- L'informe anual del sistema de gestió documental.
- L'Informe de seguiment del SIGQ.
- El mapa d'indicadors.
- Els Manuals del processos .
- El Grau i MURAD en xifres (públic al web).

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment en vista dels resultats obtinguts a cada curs acadèmic per la Comissió de Qualitat. La responsabilitat de la revisió recau sobre el Responsable de Qualitat. La responsabilitat de la implantació de les propostes de millora recau en la Direcció Acadèmica o Operativa, segons el cas. Es revisen els aspectes següents:

- Funcionament i adequació del programari.
- Documentació emmagatzemada.
- Validació i fiabilitat de les dades.
- La completesa i disponibilitat de la documentació requerida.
- Compliment dels calendaris de lliurament d'informes i memòries.

En funció dels resultats observats, la Comissió de Qualitat proposa accions de millora quan ho considera oportú.

## 7. Indicadors

Aquest procés no genera indicadors.

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

La Comissió de Qualitat, juntament amb el Servei d'Arxiu defineixen les regles i principis rectoris encarregats de gestionar tota la informació necessària per al funcionament d'EINA i del SIGQ. El seu objectiu, en el marc del SIGQ, és proporcionar criteris per a la recopilació, emmagatzematge i difusió de tota la informació necessària per a l'anàlisi dels processos estratègics, operatius i de suport definits. Aquesta pràctica es fonamenta en el desenvolupament d'un conjunt d'espais d'emmagatzematge de la informació compartits i organitzats, així com unes pautes per a la creació i nomenament dels documents descrites al manual de tipus documentals .

### 8.1. Documentació associada al SIGQ

- La política de qualitat d'EINA .
- El Manual del SIGQ.
- El Mapa de processos del SIGQ
- Els Manuals del processos .
- La documentació associada a cada procés (inputs i outputs).
- L'informe anual del sistema de gestió documental.
- L'Informe de seguiment del SIGQ.
- Mapa d'indicadors.
- L'informe de revisió dels processos i el seus plans de millora.
- El manual de tipus documentals.

- Grau i MURAD en xifres (públic al web).

### Manual del SIGQ i dels processos

Tant el Manual del SIGQ com els dels processos es troben disponibles a l'espai dedicat a Qualitat del Sharepoint d'EINA. La responsabilitat de l'elaboració del manual del SIGQ recau en el Responsable de Qualitat amb el suport de la direcció, dels propietaris dels processos, així com dels tècnics de qualitat.

Per a la codificació del manual del SIGQ s'especifica el número de versió, el qual s'inicia per V1, V2, V3, etc., en connexió amb quantes vegades s'ha editat. Els canvis substancials suposen una nova versió major del manual (per exemple, de la versió 1 a la 2), mentre que els canvis menors, suposen una nova versió menor del manual (per exemple, de la versió 1 a la 1.1). Posteriorment, s'escriu la data d'aprovació i l'òrgan que l'ha aprovat.

Pel que fa al manual de processos, la definició de cada procés presenta l'estructura següent:

- La identificació del procés i la versió actual, els responsables de l'elaboració i aprovació.
- L'objectiu del procés.
- El seu àmbit d'aplicació.
- La identificació del propietari del procés i del personal de gestió associat (encarregat de la documentació, manteniment dels indicadors, propostes de millora i revisió periòdica...)
- La documentació generada.
- Els indicadors de seguiment.

Pel que fa a la codificació dels processos, s'utilitza l'estructura següent:

- P – l'identifica com a procés.
- El OIS – l'identifica com a estratègic, clau o de suport.
- Codi numèric.
- Nom del procés.
- Finalment, s'indica el número de versió (v. 1, v. 2, etc.) segons les vegades que s'ha modificat.

Tant els processos com el manual del SIGQ són accessibles de forma pública i universal mitjançant l'espai [Qualitat](#) del lloc web d'EINA.

Cada procés té la documentació associada següent:

- Inputs: documents de referència sobre els quals se sosté el procés.
- Outputs: documents generats durant el mateix procés.

Ambdós són responsabilitat de la propietat de cada procés amb el suport del tècnic corresponent.

La propietat de cada procés defineix, dins del propi procés, quins són els indicadors que seran utilitzats per mesurar l'eficàcia i eficiència del procés. Els indicadors es divideixen en:

- Estratègics: vinculats als objectius estratègics d'EINA.
- Seguiment: emprats pel propietari del procés i la persona de gestió per al seguiment continu del procés.

La responsabilitat dels indicadors recau en la propietat del procés, amb el suport de la persona/es de gestió corresponents. Tots els indicadors es recullen en un quadre d'indicadors global que conté el seu codi, nom, procés associat, definició, propietari i persona de gestió i data de recollida.

## **8.2. Eines i espais per a l'emmagatzematge, tractament i difusió de la informació i la documentació relacionada amb el SIGQ**

A continuació, es descriuen les eines amb les que compta EINA per a l'emmagatzematge, tractament i difusió de la informació i la documentació necessària per al correcte funcionament del SIGQ.

### Emmagatzemament d'informació

EINA compta amb diversos sistemes per a la gestió i seguiment dels diferents processos administratius que li són propis. El sistema SIGMA EINA dona suport als processos de gestió acadèmica i administrativa de les activitats docents. En aquest sentit, facilita tota la informació referent a les dades de l'estudiantat, tant les acadèmiques (preinscripció, matrícula, rendiment acadèmic...) com administratives (documentació d'accés, certificats, títols...) necessàries per al seguiment del SIGQ i l'anàlisi del seguiment dels ensenyaments i el Centre. Les dades contingudes al SIGMA EINA s'exploten mitjançant l'eina SIGMA Open Analytics, una solució de business analytics que permet fer seguiment de les mètriques i dels indicadors clau de rendiment (KPI) definits en el SIGQ. Com a centre adscrit a la Universitat Autònoma de Barcelona, una part de les dades anteriors es troben duplicades al sistema SIGMA UAB, per a la gestió de diferents tràmits administratius com la sol·licituds de títols o beques. Finalment, EINA compta amb el Microsoft Sharepoint, un entorn de treball compartit on es troba disponible tota la documentació produïda per les diferents àrees acadèmiques i els serveis. Les dades i els documents disponibles en les aplicacions anteriorment descrites són accessibles als diferents agents participants dels processos descrits en aquest manual. El Centre s'assegura que tots els agents implicats hi poden accedir, així com de garantir el compliment de la legislació vigent en matèria de protecció de dades.

Cada vegada que un nou document associat al SIGQ i als seus processos es modifica se li assigna un nou número de revisió i es consigna la data de creació, revisió i d'aprovació.

### Informació de difusió i promoció dels programes formatius

EINA utilitza diferents canals per a informar i difondre els ensenyaments que imparteix, i els registra segons les seves característiques en suport analògic en l'arxiu físic del centre i, en suport digital, en una unitat dedicada al servidor web del Centre. Els canals de comunicació i difusió de les titulacions són: a) Lloc web institucional d'EINA; b) Lloc web de la Universitat Autònoma de Barcelona; c) Newsletters; d) Material en paper: fullets, fulls volanders, targetes postals...; e) Sessions informatives presencials.

### Informació del professorat

La coordinació de titulació i la gerència del Centre arxiva tota la documentació necessària de cada docent en les aplicacions de gestió del personal (SIGMA), ja sigui



la informació de caràcter personal, contractual, com la acadèmica, així com les valoracions rebudes per part dels estudiants una vegada finalitzada la docència.

Informació de l'alumnat.

La secretaria acadèmica del centre emmagatzema tota la informació i documentació que l'alumne genera durant el seu pas pel Centre (matriculacions, estudis cursats, etc.) al sistema de gestió acadèmica (SIGMA).

Satisfacció dels agents

Per a cada edició i assignatura de cada ensenyament s'analitza la satisfacció dels agents implicats mitjançant diferents enquestes pròpies o de tercers que permeten valorar les assignatures i els docents, la realització de pràctiques, els serveis del Centre i les instal·lacions, o la inserció professional un cop finalitzats els estudis. Els informes estadístics resultats s'emmagatzemen en els repositoris documentals del Centre.

Gestió de les incidències, les reclamacions i els suggeriments

Cada vegada que existeix alguna incidència relacionada amb les activitats formatives o els serveis i les instal·lacions, es resol i se'n guarda registre al SharePoint. En el marc del procés de seguiment i avaluació dels programes formatius, s'analitzen les queixes, suggeriments de millora i reclamacions rebudes durant el període analitzat amb l'objectiu d'aplicar les mesures correctores oportunes.

Documentació sobre la LODP i el RGPD

La documentació necessària per complir amb la normativa aplicable en matèria de protecció de dades i els processos que se'n deriven queden explicitats en els document de seguretat en qual es troba disponible al SharePoint compartit.

Informació acadèmica

Una vegada finalitzat el curs, es realitza la corresponent memòria i els informes de seguiment de les titulacions on s'exposen les activitats realitzades, el perfil de l'alumne, la titulació de procedència, etc.

Informació econòmica

El seguiment de l'evolució econòmica del Centre es considera juntament amb la gerència del Centre. El balanç econòmic serveix per analitzar quines són les àrees acadèmiques del Centre més rendibles i quines necessiten una revisió. Aquest document es troba al directori corresponent al SharePoint.

Informe de seguiment del SIGQ

Mitjançant els informes de seguiment del SIGQ es detecten els principals punts febles del sistema i, per tant, en quins aspectes dels diferents processos contemplats s'ha de prestar una especial atenció. Aquest informe l'elabora el responsable de qualitat i es troba disponible al directori compartit corresponent del SIGQ.

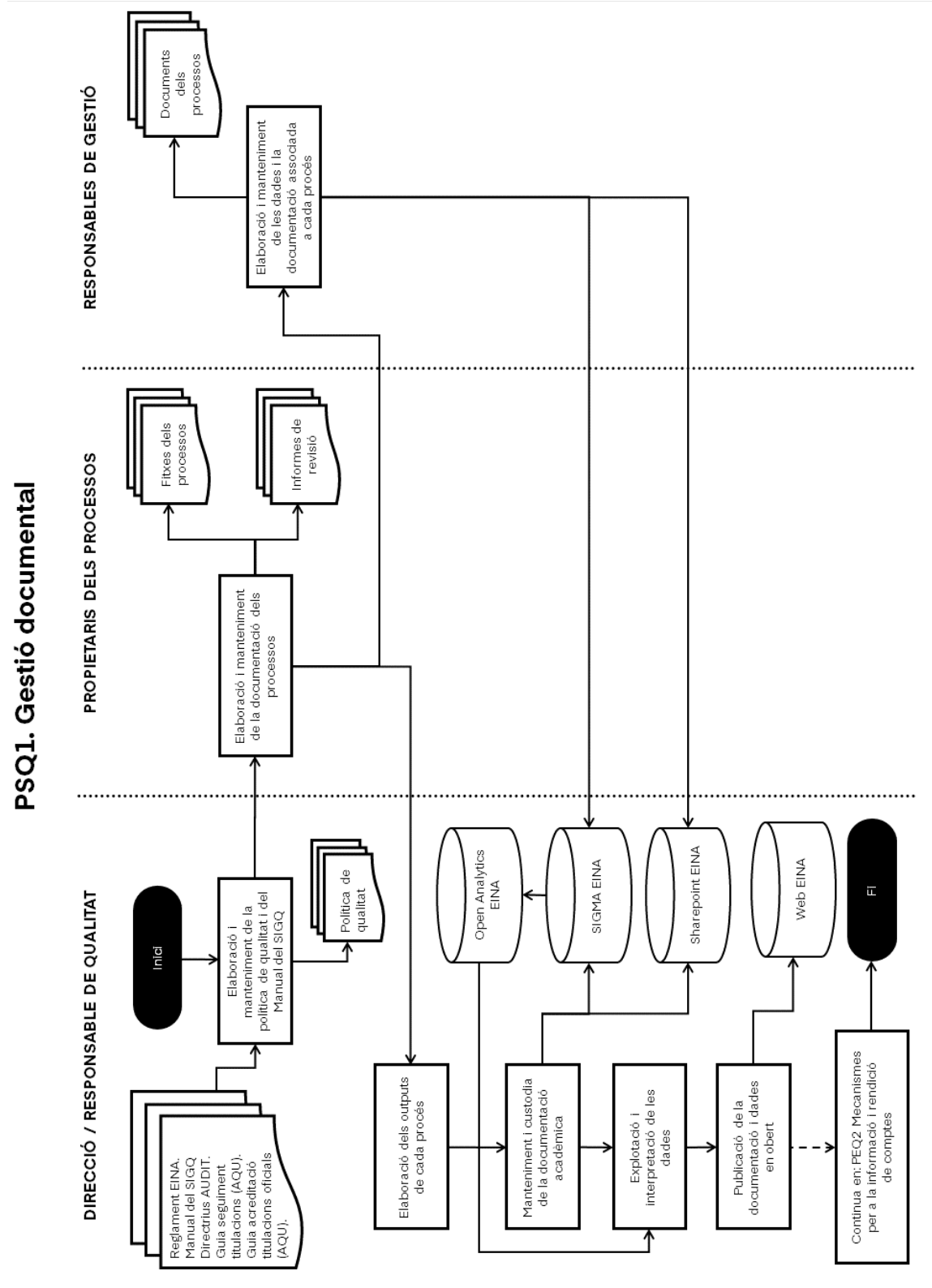
Els grups d'interès participen de la manera següent:

- Alumnat, professorat i PAS vinculats als processos: Participen com a generadors de dades i documents que s'integren en el sistema de gestió documental. La seva participació en la definició d'aquests documents es

produeix a través dels processos en els quals es generen els esmentats documents.

- Responsable de qualitat i Coordinacions de les titulacions, equip de direcció: Participen com a explotadors de les dades i les informacions del sistema de gestió documental.

## 9. Diagrama de flux



## PSQ2 – Formació del PDI i del PAS

| Resum de les revisions |              |                              |
|------------------------|--------------|------------------------------|
| Edició                 | Data         | Motiu de la modificació      |
| 01                     | Octubre 2018 | Edició inicial               |
| 02                     | Gener 2022   | Revisió i millora del procés |

### 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és sistematitzar el procés de planificació, execució i valoració del pla de formació anual del professorat PDI i del personal d'administració i serveis, per poder fer front a les eventuals necessitats de formació i reciclatge professional que redunden en una millor atenció als diferents col·lectius, així com de la qualitat percebuda de l'activitat acadèmica duta a terme.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés aplica tot el col·lectiu PAS i PDI del EINA Centre Universitari de Disseny i Art.

### 3. Responsable

- Propietat del procés: Direcció operativa, que té la responsabilitat de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.
- Responsable de la gestió: Responsable de formació interna, que s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció de punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.
- Participants: Direcció operativa, PDI i PAS.

### 4. Documentació associada (inputs)

- Enquestes de satisfacció d'anys anteriors.
- Peticions de formació.
- Estimació de la inversió per a la partida de formació basada en el pressupost del curs anterior i l'execució pressupostaria.

### 5. Documentació generada (outputs)

- Pla de formació.
- Enquesta de satisfacció d'any actual.

### 6. Revisió i millora

La revisió del procés es realitza anualment, basada en les enquestes i en el criteri estratègic. La responsabilitat de l'esmentada revisió recau en la direcció del centre, que analitza i valora els resultats de les accions formatives.

## 7. Indicadors

|                  |  |
|------------------|--|
| Indicador nº 124 | Nombre de cursos realitzats.   |
| Indicador nº 125 | Nombre de participants als cursos.   |
| Indicador nº 126 | Nivell de satisfacció de la formació rebuda (diferenciada per públics)                           |
| Indicador nº127  | Nivell de satisfacció de l'atenció rebuda a les propostes de formació (diferenciada per públics) |

## 8. Desenvolupament del procés

Durant els mesos d'abril a maig les diferents persones dels col·lectius PAS i PDI fan arribar a Direcció operativa, les seves peticions de necessitats específiques de formació.

La Direcció operativa del Centre revisa aquestes peticions i confecciona un pla de formació per aquests col·lectius segons les necessitats que han demandat, i es reflexa en el pressupost anual.

La Direcció operativa publica l'oferta de cursos de formació a través de la intranet, i els interessats s'inscriuen als cursos. Finalment, durant l'any es van succeint les diverses formacions. Al final de cada formació els assistents participen en una enquesta de satisfacció

Un cop conclou el pla de formació en vigència, es realitza una anàlisi dels resultats obtinguts, per tal de valorar la satisfacció de tots els implicats.

En el cas de rebre un petició de formació o de detectar la necessitat de realitzar un formació específica fora del pla de formació anual, direcció valorarà la conveniència sol·licitud i la disponibilitat pressupostària per a ser executada.

### 8.1. Calendari

Dins el període (abril – maig) l'administració del Centre comunica a tots els col·lectius de personal contractat que s'ha obert el període per a la recepció de les sol·licituds de formació.

Posteriorment, s'elabora el Pla de Formació.

Les peticions de formació acceptades fora de termini s'incorporaran al Pla de Formació anual.

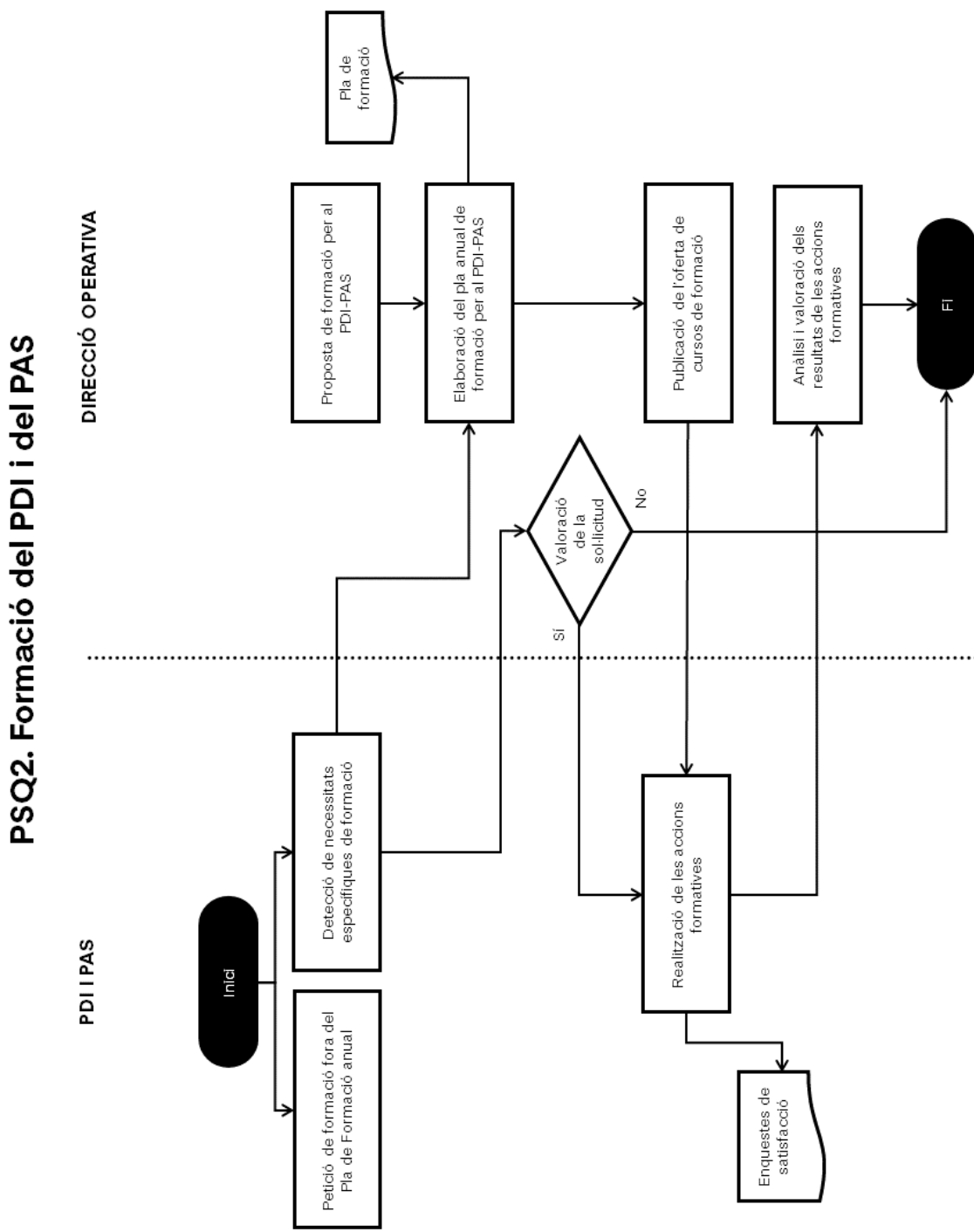
### 8.2. Participació dels grups d'interès

El personal contractat de forma individual o col·lectivament realitza propostes de formació a la direcció del Centre.

### 8.3. Rendició de comptes

Les enquestes de formació seran el canal per valorar la resposta del Centre a les necessitats i inquietuds de les persones o col·lectius.

## 9. Diagrama de flux



## PSQ3 – Gestió dels recursos materials

| Resum de les revisions |            |                         |
|------------------------|------------|-------------------------|
| Edició                 | Data       | Motiu de la modificació |
| 01                     | Gener 2022 | Edició inicial          |

### 1. Objectiu

L'objectiu del procés és definir les necessitats i establir les actuacions per gestionar adequadament els recursos materials necessaris per garantir una millora constant de les activitats acadèmiques i dels serveis prestats al Centre.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació sobre tots els àmbits de l'activitat formativa d'EINA i sobre totes les instal·lacions i serveis del centre i especialment sobre aquells relacionats amb els programes formatius.

Els recursos materials es refereixen a les instal·lacions, aules, sales de treball, aules d'informàtica, tallers, així com al seu equipament, mobiliari, maquinari i materials.

Els serveis es refereixen a qualsevol activitat que persegueix satisfer la necessitat d'un membre de la comunitat EINA o d'un tercer (estudiants d'altres universitats, institucions...).

### 3. Propietat del procés

Propietat: Direcció operativa, que té la responsabilitat de dur a terme el seguiment del procés i garantir la implementació de les millores.

Responsables de la gestió: Responsable d'administració amb el suport del responsable de qualitat, que s'encarrega de la gestió de les enquestes de satisfacció, del manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés. També els responsables acadèmics i de cada departament en la seva tasca de revisió i millora continuades.

### 4. Documentació associada (inputs)

- Reglament d'EINA.
- Pla estratègic.
- Normatives específiques de les instal·lacions i serveis.
- Pressupost anual
- Inventaris de maquinari, mobiliari, programari, etc.

### 5. Documentació generada (outputs)

- Informe anual de l'enquesta de satisfacció amb els recursos i serveis d'EINA.
- Memòria anual del centre.
- Pla de millores

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el Responsable de qualitat i la direcció operativa.

Es revisen els aspectes següents:

- El funcionament dels circuits d'identificació i recollida de necessitats.
- El contingut dels informes de les enquestes de satisfacció.
- L'eficàcia dels indicadors emprats.
- Les propostes de millora a introduir en el procés.
- Les incidències recollides des-de manteniment i serveis informàtics.

L'Equip de Direcció del centre, amb el suport de la Comissió de Qualitat, analitza periòdicament els indicadors relacionats amb el funcionament i l'eficàcia del procés i revisa el funcionament de les diferents activitats incloses en el procediment.

En funció dels resultats observats, es proposan accions de millora quan es considera oportú.

## 7. Indicadors

|                  |   |
|------------------|---|
| Indicador nº 123 | Satisfacció dels membres de la comunitat EINA amb els recursos i serveis. |
|------------------|---|

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

Els diferents grups d'interès d'EINA identifiquen nous recursos necessaris o millores sobre els existents.

La direcció operativa és la responsable de registrar i analitzar les necessitats identificades, prioritzar-les i executar-les si el pressupost ho permet, o planificar-ne la seva execució per a un curs posterior.

Paral·lelament, la Comissió de Qualitat avalua la satisfacció dels membres de la comunitat EINA amb els recursos i serveis vigents i elabora un informe a partir de les dades obtingudes. Aquest informe es tramet a la direcció operativa que l'analitza per tal de prioritzar i executar les noves necessitats recollides.

D'altra banda els serveis informàtics i de manteniment del centre realitzen el manteniment i gestionen les possibles incidències dels equipaments, infraestructures i instal·lacions identificant possibles millores o modificacions.

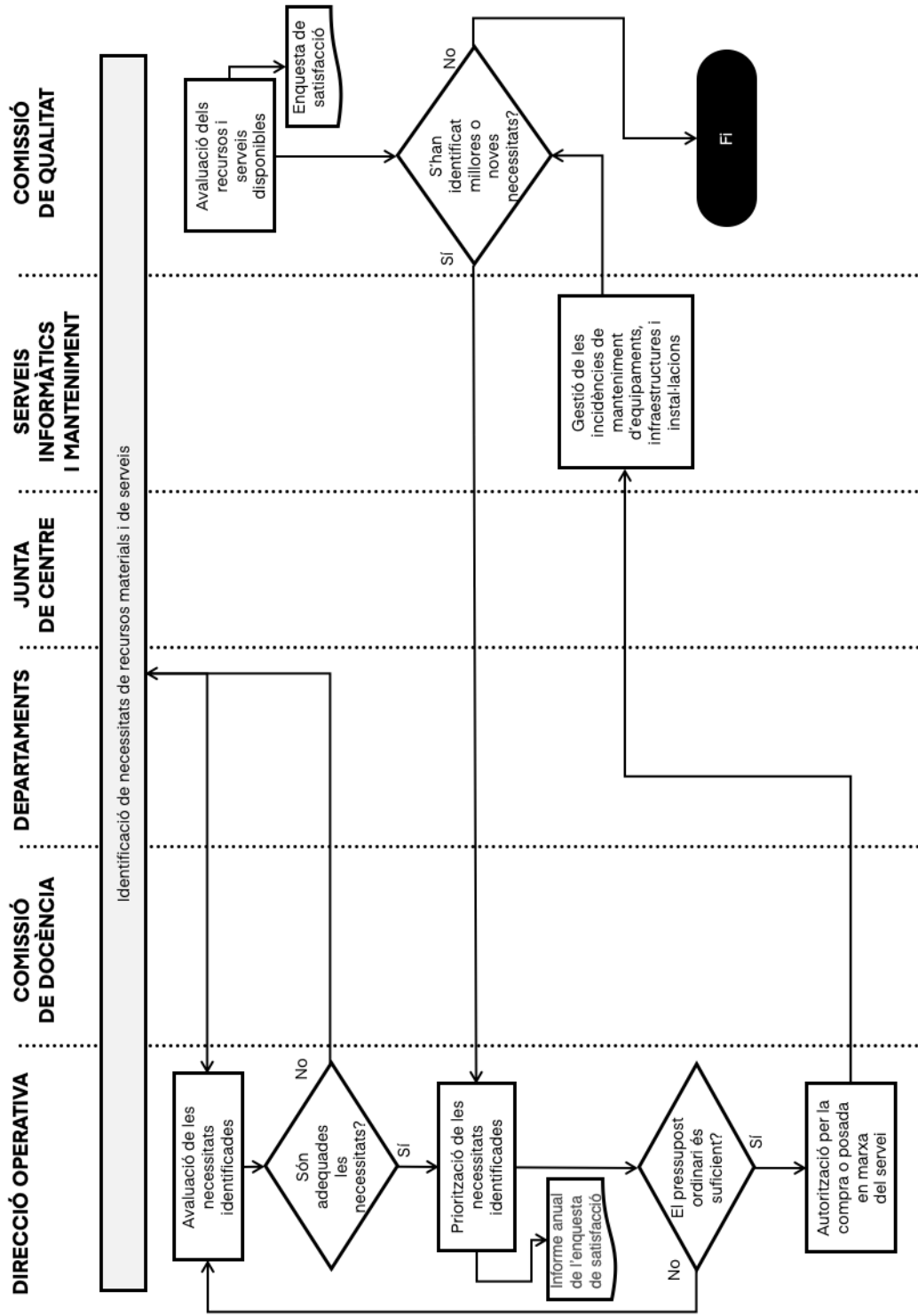
Els grups d'interès participen de la manera següent:

- Alumnat, professorat i PAS a través de les enquestes de satisfacció.
- Responsable de qualitat: elaboració, manteniment i lectura de les enquestes.
- Direcció operativa: responsable de l'avaluació de les necessitats detectades, priorització i execució.



## 9. Diagrama de flux

### PSQ3. Gestió dels recursos materials



## PSQ4 – Gestió dels serveis

| Resum de les revisions |            |                         |
|------------------------|------------|-------------------------|
| Edició                 | Data       | Motiu de la modificació |
| 01                     | Gener 2022 | Edició inicial          |

### 1. Objectiu

L'objectiu del procés és definir les necessitats i establir les actuacions per gestionar adequadament els serveis necessaris per garantir una millora constant de les activitats acadèmiques i dels serveis prestats al Centre.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació sobre tots els àmbits de l'activitat formativa d'EINA i sobre totes les instal·lacions i serveis del centre i especialment sobre aquells relacionats amb els programes formatius.

Els recursos dels serveis es refereixen als equips de persones que conformen una determinada àrea o departament dins del Centre Universitari.

Els serveis es refereixen a qualsevol activitat que persegueix satisfer la necessitat d'un membre de la comunitat EINA o d'un tercer (estudiants d'altres universitats, institucions...).

### 3. Propietat del procés

Propietat: Direcció operativa, que té la responsabilitat de dur a terme el seguiment del procés i garantir la implementació de les millores.

Responsables de la gestió: Responsable de l'Administració del centre amb el suport del responsable de qualitat, que s'encarreguen de la gestió de les enquestes de satisfacció, del manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés. També els responsables acadèmics i de cada departament en la seva tasca de revisió i millora continuades.

### 4. Documentació associada (inputs)

- Reglament d'EINA.
- Pla estratègic.
- Normatives específiques de les instal·lacions i serveis.
- Inventaris de maquinari, mobiliari, programari, etc.
- Pressupost del Centre

### 5. Documentació generada (outputs)

- Informe anual de l'enquesta de satisfacció amb els serveis d'EINA.
- Memòria anual del centre.

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en la Direcció Operativa, el Responsable de l'Administració del Centre i amb el suport del Responsable de qualitat.

Es revisen els aspectes següents:

- El funcionament dels circuits d'identificació i recollida de necessitats.
- El contingut dels informes de les enquestes de satisfacció vinculat al funcionament dels serveis.
- L'eficàcia dels indicadors emprats.
- Les propostes de millora a introduir en el procés.

La Comissió de Qualitat, analitza periòdicament els indicadors relacionats amb el funcionament i l'eficàcia del procés i revisa el funcionament de les diferents activitats incloses en el procediment.

En funció dels resultats observats, la Comissió de Qualitat proposa accions de millora quan es considera oportú.

## 7. Indicadors

|                  |   |
|------------------|---|
| Indicador nº 123 | Satisfacció dels membres de la comunitat EINA amb els recursos i serveis. |
|------------------|---|

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

Els diferents grups d'interès d'EINA identifiquen nous recursos i serveis necessaris o millores sobre els existents.

La Direcció Operativa és la responsable de registrar i analitzar les necessitats identificades, prioritzar-les i executar-les si el pressupost ho permet, o planificar-ne la seva execució per a un curs posterior.

Paral·lelament, la Comissió de Qualitat avalua la satisfacció dels membres de la comunitat EINA amb els recursos i serveis vigents i elabora un informe a partir de les dades obtingudes. Aquest informe es trameta a la direcció operativa que l'analitza per tal de prioritzar i executar les noves necessitats recollides.

A més, cada servei té un canal de detecció i recollida d'incidències i el seu responsable planteja a la Direcció Operativa les noves necessitats, millores o possibles adquisicions.

Els grups d'interès participen de la manera següent:

- Alumnat, professorat i PAS a través de les enquestes de satisfacció.
- Responsable de qualitat: elaboració, manteniment i lectura de les enquestes.
- Direcció operativa: responsable de l'avaluació de les necessitats detectades, priorització i execució.

### 8.1. Serveis

Els serveis dels que disposa EINA són els següents:

- Arxiu.
- Biblioteca
- Servei d'Informàtica
- Universitat i Empresa
- Intercanvis internacionals
- Publicacions
- Taller de maquetes i prototips
- Aula oberta d'informàtica

Més informació sobre els mateixos es pot consultar a <https://www.eina.cat/ca/coneix-eina/serveis-i-equipament>

### **Arxiu**

El Servei d'Arxiu esdevé unitat bàsica d'informació que contribueix a millorar l'eficàcia i eficiència de la gestió administrativa. A l'Arxiu Històric es custodia i conserva la documentació que testimonia l'activitat d'EINA al llarg de la seva història, amb l'objectiu de preservar i donar accés a aquest patrimoni documental als investigadors i ciutadans interessats.

Com a centre amb més de cinquanta anys d'història, EINA conserva un important fons sobre la història de l'entitat i de la pedagogia del disseny i l'art. L'Arxiu vetlla per la conservació i difusió d'aquests fons, alhora que treballa per millorar l'eficiència administrativa i la gestió diàries.

La missió del Servei d'Arxiu és la de planificar, implantar i avaluar el sistema de gestió de la documentació administrativa i d'arxiu d'EINA, així com conservar, preservar, organitzar, descriure, i fer accessible tots els fons documentals, administratius i històrics del centre. L'objectiu del Servei d'Arxiu és esdevenir una unitat bàsica d'informació que contribueixi a millorar l'eficàcia i eficiència de la gestió administrativa, així com a difondre el patrimoni documental d'EINA, tot garantint les condicions adients per a la seva conservació i preservació.

**Serveis** — L'Arxiu és un servei obert a tots els estudiosos i interessats en la història de la pedagogia de l'art i el disseny i la història d'EINA. Es pot consultar el [catàleg en línia de l'Arxiu històric d'EINA](#) o demanar informació sobre la resta de serveis: consulta presencial de documents, informació i referència, préstec extraordinari de documents i reproduccions d'originals.

**Arxiu Històric** — Des de la seva fundació, l'any 1967, EINA ha estat alhora un centre pioner en l'ensenyament del disseny i un lloc d'innovació cultural pel qual han passat, entre alumnes i professors, nombroses personalitats de la nostra història cultural recent. Com a testimoni, l'Arxiu Històric d'EINA conserva un nombre molt notable de documents originals relacionats amb la història del centre i l'evolució del disseny i la seva pedagogia al nostre país. Aquest material valuós, format per fotografies, programes i documents administratius de l'escola, correspondència i altres materials manuscrits, fullets i reculls de premsa, serveix de font per a la recerca i es troba disponible per als investigadors.

Fons disponibles — Actualment, l'Arxiu d'EINA compta amb els fons següents:

- [Fons EINA, Centre Universitari de Disseny i Art de Barcelona.](#)
- [Fons D'EINA, Associació d'Exalumnes.](#)

- [Fons Ricard Giralt Miracle](#)

## **Biblioteca**

La Biblioteca d'EINA té una funció de suport a la docència, a la recerca i al desenvolupament de les activitats culturals de la comunitat educativa. Gràcies al seu fons especialitzat en disseny i art contemporani, la Biblioteca d'EINA ha esdevingut un centre de referència per als estudiants, estudiosos i investigadors en aquests àmbits temàtics.

L'accés a la biblioteca és lliure per als estudiants i el professorat d'EINA, així com per als exalumnes i tots els membres de la Universitat Autònoma de Barcelona. La consulta a sala per part de qualsevol altra persona interessada es pot autoritzar si se sol·licita prèviament.

### **Col·lecció**

El fons bibliogràfic supera els 7.000 volums i es pot cercar en línia a través del [Cercador de les Biblioteques de la UAB](#). Està organitzat en seccions temàtiques en correspondència lògica amb les especialitats i els interessos dels estudis que s'imparteixen al centre: disseny gràfic i comunicació visual, disseny de producte industrial, disseny d'interiors i arquitectura, cultura del disseny, art, fotografia, ciències socials i humanitats.

L'hemeroteca està formada per una seixantena de subscripcions a publicacions en sèrie en curs d'àmbit nacional i internacional, que apropen l'usuari a l'actualitat més immediata en disseny i art.

L'hemeroteca de zines està formada per una cinquantena de fanzines, fotozines i altres petites publicacions d'art i il·lustració auto editades, font d'inspiració per a la creativitat.

La col·lecció d'audiovisuals compta amb més de 300 títols de pel·lícules i documentals d'interès acadèmic i professional.

Les persones usuàries de la biblioteca poden sol·licitar la compra de documents mitjançant el següent [formulari de desiderates](#).

### **Serveis**

- Bibliotaulell — El [Bibliotaulell](#) aplega diferents recursos d'informació en línia relacionats amb el món del disseny i l'art; ofereix una mostra d'esdeveniments culturals, com exposicions, fires i salons, i altres activitats programades a la ciutat o fora; informa sobre curiositats i efemèrides, servint així d'aparador de les novetats en el sector.

Altrament, dona visibilitat a les publicacions en sèrie, a través de l'expositor virtual de revistes, amb els últims números arribats a la biblioteca, i facilita documents d'ajuda per a la recerca bibliogràfica.

- Servei de préstec — Per als estudiants matriculats en qualsevol dels estudis que s'imparteixen, els professors i la resta de personal del centre, així com també tots els membres de la Universitat Autònoma de Barcelona. Igualment, els membres de la comunitat d'EINA poden accedir al servei de préstec de les biblioteques de la UAB mitjançant la seva acreditació, i demanar llibres en préstec (in situ) a qualsevol de les seves biblioteques.

- Servei de referència — Atenció a les consultes d'informació bibliogràfica i orientació als usuaris en la consulta del catàleg, proporcionant una atenció personalitzada per a resoldre tant les necessitats d'informació temàtiques puntuals com qualsevol dubte relacionat amb el funcionament, l'ús dels serveis i recursos d'altres biblioteques.
- Butlletins de novetats — Circulars informatives amb les últimes novetats bibliogràfiques ingressades a la biblioteca.
- BURE (Buidat de revistes) — [Consulta d'articles de revistes](#) que es reben a la biblioteca per conceptes temàtics.
- Formació d'usuaris — Sessions informatives a la comunitat universitària amb l'objectiu de formar als usuaris en l'ús dels serveis i recursos de la biblioteca i adquirir habilitats i competències informacionals.

### **Servei d'informàtica**

El Servei d'informàtica, a més de cobrir l'actualització i el manteniment dels equips, assisteix a estudiants, professorat i personal del centre, i està a la seva disposició per resoldre dubtes o problemes tècnics relacionats amb el maquinari i el programari.

Entre els serveis oferts pel Servei d'Informàtica es troba el correu electrònic institucional; connexió Wi-Fi a les dues seus; servei de reprografia amb impressores/fotocopiadores multifunció en blanc i negre i color en formats A1, A2, A3 i A4; escàners de sobretaula en format A4 i A3; i aules d'informàtica equipades amb PC, Macs i portàtils Mac.

### **Universitat i Empresa**

El Servei Universitat i Empresa promou i gestiona les col·laboracions que s'entaulen entre el centre i el seu entorn institucional i empresarial, destinades a:

incorporar a les activitats formatives d'EINA experiències professionals –com ara les pràctiques externes–, projectes de col·laboració i transferència amb el món empresarial, o fomentar coneixements i actituds emprenedores; teixir lligams entre EINA i l'entorn econòmic de manera que es faciliti la incorporació dels estudiants, i principalment dels graduats, al mercat professional.

El disseny és una professió directament associada a les dinàmiques econòmiques d'innovació i al desenvolupament creatiu i cultural d'una societat. Aquesta és la base sobre la qual EINA ha construït una estreta relació amb el seu entorn i sobre la qual s'assenten tant la política formativa com les activitats i els programes de col·laboració entre universitat i empresa que el centre promou i gestiona.

Per temàtica i per vocació, EINA cultiva la proximitat amb l'ampli teixit professional i empresarial compromès amb el disseny; i ho fa tenint presents tant els coneixements com les experiències i les actituds. L'objectiu professionalitzador dels estudis s'assoleix, doncs, per diferents vies.

D'altra banda, l'estudiant té l'oportunitat de viure experiències laborals reals i concretes, bé a través d'assignatures específiques o projectes puntuals, bé a través de la informació i la gestió facilitades pel centre (borsa de treball amb convenis de cooperació educativa universitat-empresa).

La activitat del Servei Universitat i Empresa s'explica amb detall al procés POQ7.

### ***Intercanvis internacionals***

Servei de suport a la mobilitat d'estudiants i professorat a través de diversos programes i modalitats d'intercanvi com Erasmus estudiants, el programa de mobilitat d'estudiants de la UAB, Erasmus pràctiques o les estades.

Aquests programes impliquen convenis de col·laboració bilaterals d'EINA amb més de 42 importants universitats de 25 països i la possibilitat d'accedir a 335 universitats de 33 països d'arreu de món que configuren el programa d'intercanvis de la UAB.

A EINA, la tasca docent i investigadora també es desenvolupa amb l'objectiu de projectar-la internacionalment i participar de l'intercanvi d'experiències que possibilita la col·laboració amb universitats d'arreu del món.

Els estudis de Grau de Disseny a EINA ofereixen al seu alumnat la possibilitat de realitzar una part de la seva formació en altres universitats europees o de la resta del món. Els programes de mobilitat faciliten acadèmicament aquesta possibilitat i, a més, permeten gaudir d'un ajut econòmic per a l'estada a l'estranger.

La mobilitat d'estudiants és un objectiu prioritari per a la creació d'un Espai Europeu d'Estudis Superiors (EEES) integrat que s'amplia amb els intercanvis entre estudiants europeus i estudiants de la resta del món, com a veritable experiència d'internacionalització del coneixement. Els programes de mobilitat d'EINA, en col·laboració amb els de la UAB, faciliten la informació i la gestió que permet que l'alumnat del centre realitzi una part del currículum acadèmic a l'estranger, alhora que atén estudiants visitants.

La activitat del Servei de suport a la mobilitat d'estudiants i professorat s'explica amb detall al procés POQ11.

### ***Publicacions***

El servei de publicacions és l'encarregat de l'edició de les col·leccions monogràfiques i seriades, així com del material informatiu i promocional d'EINA i de la Fundació EINA.

És també un servei de suport als grups de recerca i als ensenyaments de Grau i de màsters i postgraus que volen publicar en format imprès o digital els resultats dels seus projectes, investigacions o exposicions.

### ***Taller de maquetes i prototips***

El Taller de maquetes i prototips, ubicat a EINA Bosc, funciona com a un espai de formació teòric/pràctic en les assignatures que requereixen eines específiques. Alhora, és un espai creatiu d'experimentació i investigació al que poden accedir estudiants i professorat per a la producció d'elements que, en el procés de disseny, requereixen maquetes i prototips, ja sigui mitjançant tècniques tradicionals o de fabricació digital.

El Taller compta amb l'equipament següent: 3D MOJO printer, laser cutter 900x610mm, eines manuals i elèctriques, vacuum former, torn de metall i diversitat de materials, resines i silicones.

El Taller és un servei del centre que està a disposició de tota la comunitat educativa, sota el compliment de les normatives de seguretat i ús establertes i la supervisió dels responsables del taller.

### ***Aula oberta d'informàtica***

Els estudiants poden accedir a unes aules del Centre Universitari on disposen d'ordinadors PC i MAC amb tot el programari requerit en els estudis impartits a EINA.

## **8.2. Revisió i millora**

Tots els serveis tenen establert un protocol de recollida d'incidències i de revisió periòdica de les seves activitats. La Direcció Operativa a través del responsable del servei són els encarregats d'impulsar la implantació de les accions de millora que puguin sorgir d'aquesta revisió.

## **8.3. Participació dels grups d'interès**

Les activitats que es desenvolupen en aquest procés incideixen fonamentalment en el bon funcionament de les titulacions i les activitats de recerca, per tant, repercuteixen molt directament sobre l'alumnat i sobre el professorat encarregat d'impartir la docència.

### **8.3.1. Grups d'interès i forma de participació.**

Alumnat: Són els receptors directes dels serveis i de les activitats enquadrades en aquest procés. Poden expressar el seu grau de satisfacció a través de les mesures de recollida d'incidències previstes del procés PSQ6 Gestió de queixes i suggeriments, i a través de les enquestes de satisfacció dels serveis ("Enquesta de satisfacció (serveis) dels estudiants de Grau"). Poden, a més, canalitzar els seus suggeriments a través dels equips de coordinació de les titulacions.

Professorat. Poden expressar el seu grau de satisfacció a través de les enquestes de satisfacció dels serveis ("Valoració dels serveis d'EINA"). Poden, a més, canalitzar els seus suggeriments a través dels equips de coordinació de les titulacions i la comissió de docència.

Personal d'administració i Serveis: Són els principals executors de les activitats i serveis propis d'aquest procés.

Direcció del Centre i Coordinadors de titulacions: Tenen la responsabilitat d'identificar i planificar les necessitats dels serveis per als programes formatius i realitzar les accions necessàries per fer possible l'esmentada planificació.

## **8.4. Informació pública**

Els serveis d'EINA poden consultar-se públicament a través dels seus portals específics i a través del web d'EINA <https://www.eina.cat/ca/coneix-eina/serveis-i-equipament>

Respecte al pressupost dels diferents serveis, la Junta de Centre aprova anualment el pressupost del Centre segons el Reglament del Centre.

## **8.5. Rendició de comptes**

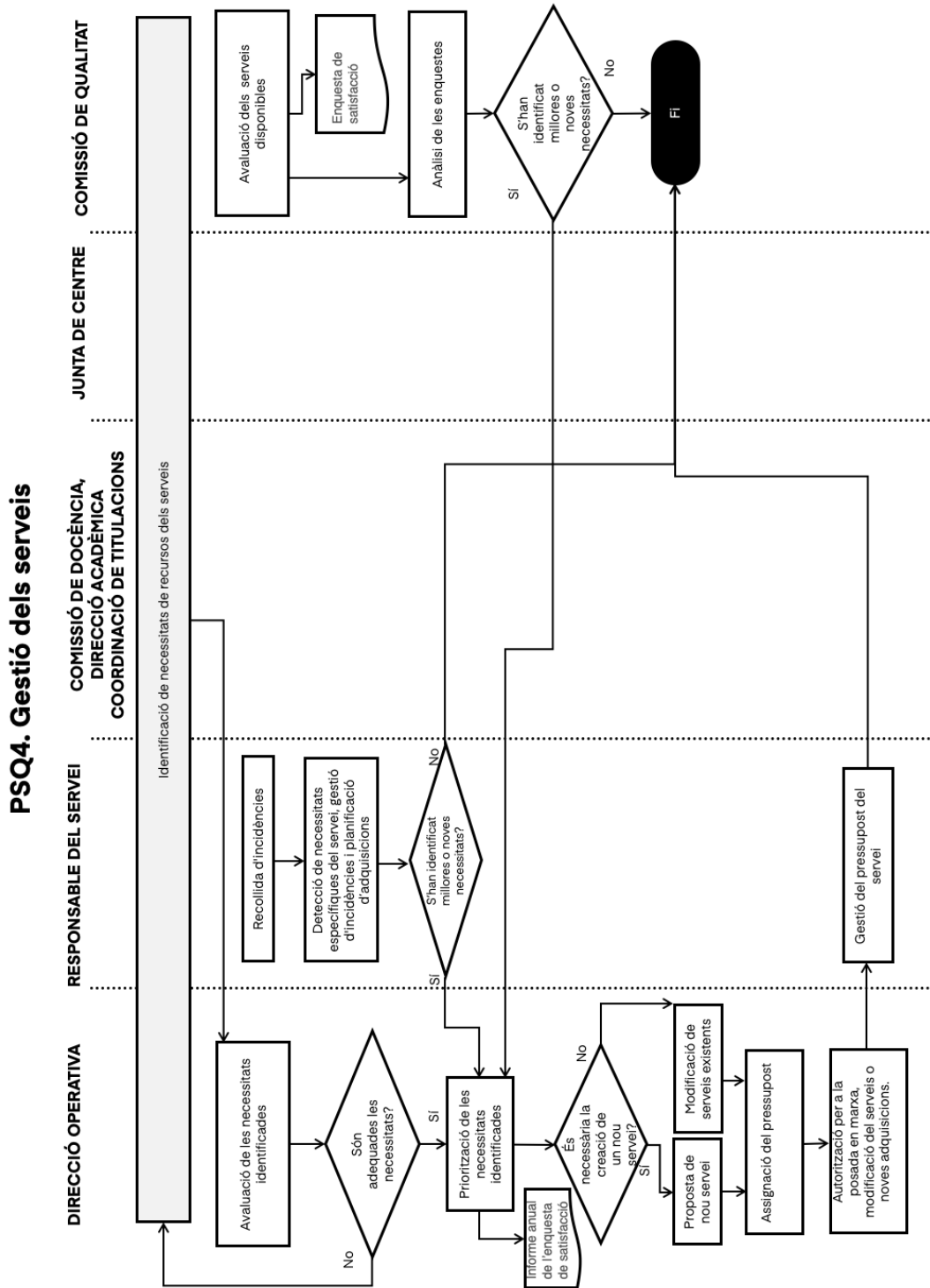
Els serveis tenen canals específics de rendició de comptes.



La rendició de comptes als diferents col·lectius es realitza a través de la participació dels col·lectius als òrgans col·legiats, especialment la Junta de Centre, on hi participen tots alhora.

La Direcció del Centre és la responsable última de l'execució del pressupost dels diferents serveis.

## 9. Diagrama de flux



## PSQ5 – Organització acadèmica

| Resum de les revisions |             |                         |
|------------------------|-------------|-------------------------|
| Edició                 | Data        | Motiu de la modificació |
| 01                     | Juliol 2022 | Versió inicial          |

### 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és establir com es regulen i organitzen les activitats acadèmiques que fan possible el desenvolupament eficient de l'activitat docent: pla d'ordenació acadèmica, planificació docent, assignació de professorat, programació acadèmica i matriculació.

### 2. Àmbit d'aplicació

El present procés implica a totes les titulacions oficials que s'imparteixen a EINA tant de grau com de màster.

### 3. Propietat del procés

- Propietat del procés: Director/a acadèmic amb el suport dels coordinadors de les titulacions, que té la responsabilitat de dur a terme el seguiment del procés i garantir la implementació de les millores.
- Responsable de la gestió: Gestió Acadèmica, que s'encarrega de la gestió dels processos, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles, de les propostes de millora i de fer la revisió periòdica del procés.

### 4. Documentació associada (inputs)

- Pla estratègic centre
- Memòries titulacions
- Legislació universitària
- Conveni Adscripció UAB
- Calendari administratiu i acadèmic de la UABB
- Normativa UAB
- Informes de seguiment i millora de les titulacions i de centre
- Autoinforme de acreditació
- Calendari acadèmic i administratiu de la UAB

### 5. Documentació generada (outputs)

- Pressupost
- Pla de professorat (previsió de places)
- Plans docents titulacions
- Grups, horaris i aulari. Calendari acadèmic

## 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic, a partir dels indicadors de cada titulació i els informes de seguiment de titulacions i de centre. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el Director/a acadèmic, el qual compta amb el suport de l'Equip Directiu, les Coordinacions de Titulació i Gestió Acadèmica.

## 7. Indicadors

|                    |   |
|--------------------|---|
| Indicador nº 20    | Nota mitjana d'avaluació de la docència per titulació                       |
| Indicador nº 25    | Nivell de satisfacció dels titulats de grau i màster                        |
| Indicador nº 42/43 | Nivell de satisfacció del professorat de grau/màster                        |
| Indicador nº 50    | Nombre de queixes i suggeriments rebudes per tipus d'usuari                 |
| Indicador nº 8     | Nombre total de sol·licituds d'accés rebudes per titulació                  |
| Indicador nº 13    | Mitjana de crèdits matriculats per alumne per ensenyament                   |
| Indicador nº 19    | Percentatge d'abandonament a primer curs per titulació                      |
| Indicador nº 58    | Hores impartides de docència segons tipologia del professorat per titulació |
| Indicador nº 86    | Percentatge d'accés en primera preferència                                  |

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

El procés s'inicia amb la Planificació d'Ordenació Acadèmica de totes les titulacions del Centre per part del Director acadèmic, generant la part corresponent del Pressupost anual i el Pla de professorat (la selecció del qual es descriu en el procés PEQ6), definint la previsió de places corresponent.

A continuació, els Coordinadors de titulació elaboran el Pla docent d'aquesta. A partir del Pla docent, es defineixen, aproven i difonen les guies docents, tal com descriu el procés POQ4.

A partir del Pla docent de cada titulació, els coordinadors estableixen l'organització docent. S'entén per organització docent totes les accions que cal dur a terme per establir l'estructura de grups (nombre d'alumnes per grup i nombre de grups) per tipologia docent, i l'assignació del professorat que impartirà les assignatures. Els coordinadors de titulació també estableixen els criteris d'assignació de les aules i altres espais afins en els quals es desenvoluparan les activitats docents.

El calendari acadèmic aprovat pels òrgans competents de la UAB s'adequa a les particularitats d'EINA per l'Equip Directiu, dins dels marges que li permet aquest calendari.

Les guies docents detallades, així com el calendari acadèmic, el horaris i el aulari corresponent es publiquen al portal web d'EINA per part de l'Equip de Comunicació.

Finalment, i amb tota la informació corresponent publicada per als estudiants, s'organitza la matrícula per cada titulació, per part de Gestió Acadèmica enllaçant amb el procés PEQ5.

### **8.1. Grups d'interès**

Alumnes, professorat i PAS.

### **8.2. Informació pública**

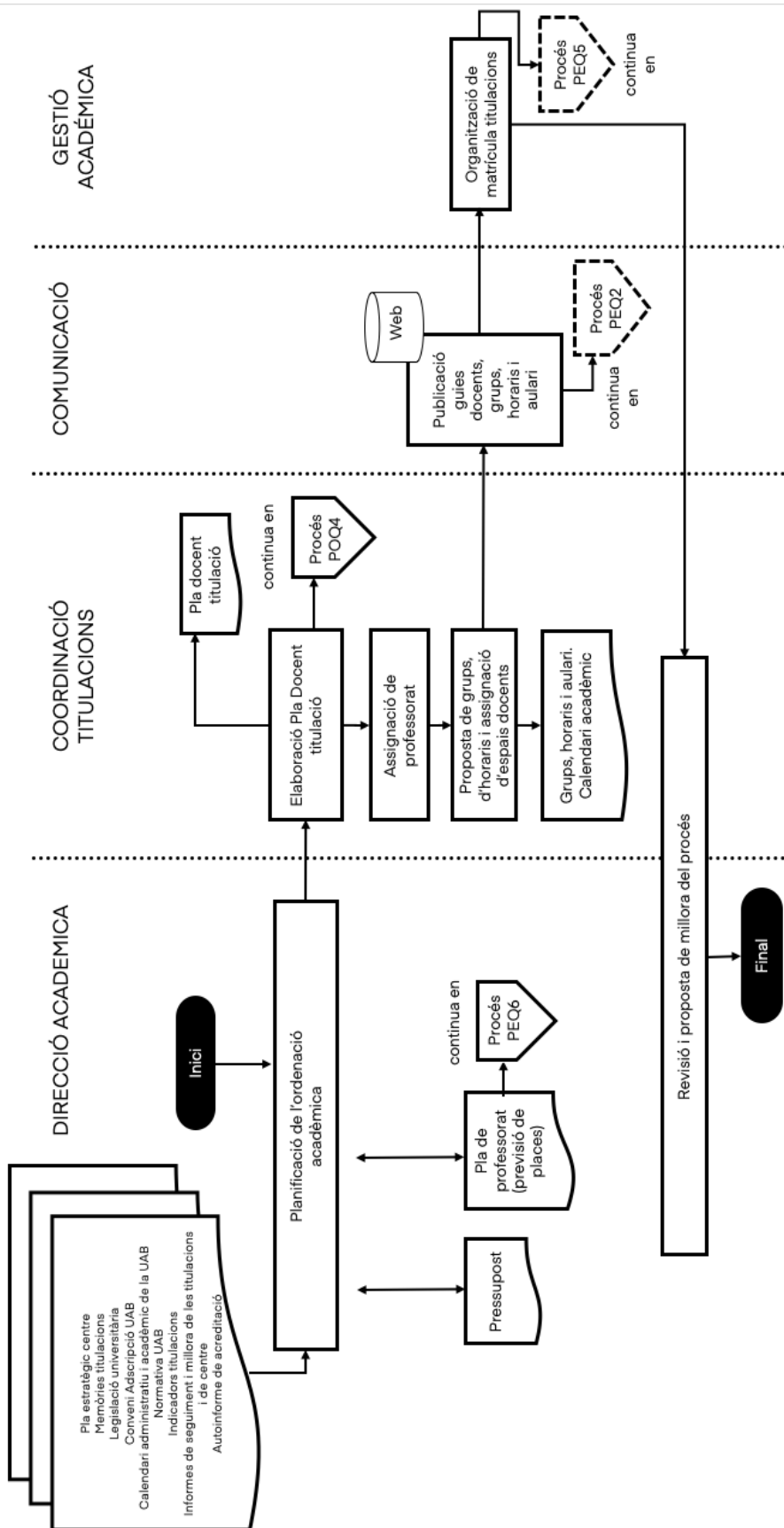
Tota la informació pública del procés es troba disponible al lloc web d'EINA:  
[www.eina.cat](http://www.eina.cat).

### **8.3. Rendició de comptes**

La rendició de comptes queda assegurada a través de la participació de tots els col·lectius d'EINA en el procés, i a través de les enquestes de satisfacció de professors i PDI, així com de les enquestes de satisfacció dels titulats de grau i màster, les enquestes d'avaluació de l'actuació docent i de les assignatures.

## 9. Diagrama de flux

### PSQ5. Organització acadèmica



## PSQ6 – Gestió de queixes i suggeriments

| Resum de les revisions |              |                         |
|------------------------|--------------|-------------------------|
| Edició                 | Data         | Motiu de la modificació |
| 01                     | Octubre 2018 | Edició inicial          |

### 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és organitzar les activitats que garanteixin la recollida i la gestió de les opinions de satisfacció i d'insatisfacció -en forma de suggeriment, queixa o felicitació- de les persones usuàries de EINA i de la resta de la ciutadania, per tal de donar-los resposta adequadament i obtenir-ne informació rellevant per millorar els programes formatius i la prestació dels serveis del Centre.

### 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació sobre tots els àmbits de l'activitat formativa d'EINA i sobre totes les instal·lacions i serveis del centre, i especialment sobre aquells relacionats amb els programes formatius.

#### 2.1 Tipologia de comunicacions excloses

Aquest procés estableix el funcionament dels mecanismes de recollida i gestió de suggeriments, queixes i felicitacions, d'acord amb les definicions següents:

- a) S'estén per queixa, qualsevol tipus de reclamació presentada d'acord amb allò disposat en aquest procés, mitjançant la qual una persona denuncia algun tipus de deficiència o incorrecció en la prestació d'un servei competència d'EINA, amb l'objectiu que aquest pugui ser solucionat.
- b) S'entén per suggeriment, la formulació de propostes dirigides als responsables acadèmics o dels departaments d'administració i serveis, amb la finalitat de millorar la qualitat dels serveis oferts.

En no tenir consideració de queixes, no es tramitaran d'acord al present procés, sinó de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment:

- a) Els recursos administratius que s'interposin contra les disposicions o resolucions administratives adoptades pels òrgans de govern d'EINA en l'exercici de les seves competències, d'acord a allò establert al Reglament d'EINA.
- b) Les reclamacions prèvies a la via judicial civil o laboral contra EINA, que es regeixen per la seva legislació específica.
- c) Les sol·licituds de revisió d'exàmens i altres proves presentades pels alumnes, així com els recursos que s'interposin en relació amb aquestes d'acord amb allò previst a la normativa reguladora específica.

### 3. Propietat del procés

Propietat: Responsable de qualitat, que té la responsabilitat de dur a terme el seguiment del procés i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: Responsable de qualitat, que s'encarrega de la gestió de procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.

#### 4. Documentació associada (inputs)

- Reglament d'EINA
- Reglament del queixes i suggeriments
- Norma UNE-ISO 10002 - Gestión de la calidad, satisfacción del cliente: directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

#### 5. Documentació generada (outputs)

- Informe anual de gestió de queixes i suggeriments.

#### 6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el Responsable de qualitat, la direcció acadèmica i els coordinadors de titulacions. Quant als recursos i serveis, aquesta funció recau en la direcció operativa del centre.

Es revisen els aspectes següents:

- El funcionament dels circuits de recollida de queixes i suggeriments.
- El contingut dels informes anuals de gestió de queixes i suggeriments.
- L'eficàcia dels indicadors emprats.
- Les propostes de millora a introduir en el procés.

L'Equip de Direcció del centre, amb el suport de la Comissió de Qualitat, analitza periòdicament els indicadors relacionats amb el funcionament i l'eficàcia del procés i revisa el funcionament de les diferents activitats incloses en el procediment.

Concretament, s'hi revisen sobretot els aspectes següents:

- El funcionament del procediment de tramitació de queixes i suggeriments, (recepció, anàlisi i gestió de la resposta).
- La resposta a les queixes i suggeriments (criteris de resposta, terminis, criteris de redacció, etc.).

En funció dels resultats observats, la Comissió de Qualitat proposa accions de millora quan es considera oportú.

#### 7. Indicadors

|                 |   |
|-----------------|---|
| Indicador nº 50 | Nombre de queixes i suggeriments rebuts i per tipus d'usuari. |
| Indicador nº 85 | Temps mitjà de resposta.                                      |

#### 8. Desenvolupament del procés (procediment)

La Comissió de Qualitat posa a disposició de tots els usuaris de la Universitat per trametre queixes i suggeriments un formulari accessible al lloc web:

<https://www.eina.cat/ca/contacte/queixes-i-suggeriments>

Alternativament, els centres compten també amb un bústia per trametre, a través d'un formulari estandarditzat, la queixa o suggeriment en format paper.

El Responsable de qualitat és el responsable de registrar i analitzar la queixa o suggeriment i de redirigir-la a la persona responsable de donar-hi resposta, en el cas que no sigui ell mateix.

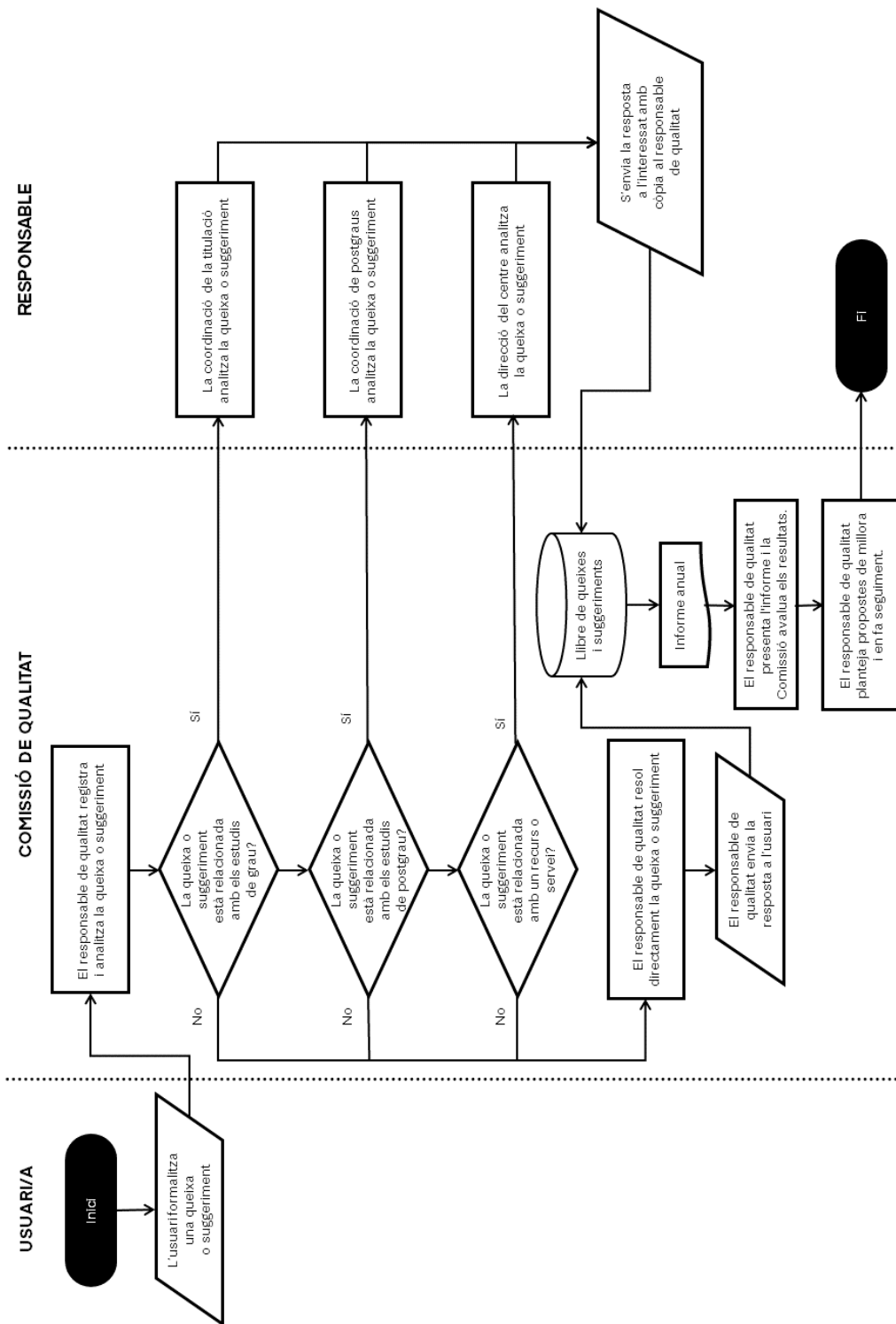
Anualment, el Responsable de Qualitat elabora un informe de les queixes i suggeriments registrades en el Llibre de queixes i suggeriments. L'informe recull les principals dades agregades (total de queixes i suggeriments rebudes, mitjana de temps de resposta, etc.) Aquest informe es presenta i avalua en el marc de la Comissió de Qualitat. Finalment, els resultats d'aquest informe tindran caràcter públic i es publicaran al lloc web institucional a l'apartat de Qualitat.

Els grups d'interès participen de la manera següent:

- Alumnat, professorat, PAS i usuaris externs: generadors de queixes i suggeriments.
- Responsable de qualitat: recepció i tramitació de les queixes i suggeriments.
- Coordinacions de les titulacions, equip de direcció, responsables de serveis: anàlisi i resolució de les queixes i suggeriments.



## PSQ6. Gestió de queixes i suggeriments



## 7. Annex - Indicadors

| Núm. Indicador | Procés           | Indicador   | Propietat del procés  |
|----------------|------------------|---|-----------------------|
| 1              | POQ1             | Evolució de les vies d'accés al Grau de Disseny                                 | Coordinació titulació |
| 2              | POQ1, PEQ5       | Nombre d'alumnes de nou ingrés per gènere                                       | Coordinació titulació |
| 3              | POQ1             | Nombre d'estudiants que provenen de la mateixa universitat per titulació        | Coordinació titulació |
| 4              | POQ1             | Nombre d'estudiants que provenen d'altres universitats del SUC per titulació    | Coordinació titulació |
| 5              | POQ1             | Nombre d'estudiants que provenen d'altres universitats de l'Estat per titulació | Coordinació titulació |
| 6              | POQ1             | Nombre d'estudiants que provenen d'universitat estrangeres per titulació        | Coordinació titulació |
| 7              | POQ1, PEQ5       | Oferta de places  | Coordinació titulació |
| 8              | POQ1, PEQ5, PSQ5 | Sol·licituds  | Coordinació titulació |
| 9              | POQ1, PEQ5       | Nombre d'estudiants en primera opció a grau                                     | Coordinació titulació |
| 10             | POQ1             | Titulacions de procedència al MURAD   | Coordinació titulació |
| 11             | POQ1             | Nombre d'alumnes matriculats per gènere   | Coordinació titulació |
| 12             | POQ1             | Nombre d'alumnes matriculats per via d'accés                                    | Coordinació titulació |
| 13             | POQ1, PSQ5       | Mitjana de crèdits matriculats per alumne per ensenyament                       | Coordinació titulació |
| 14             | POQ1             | Resultats acadèmics per assignatura i curs                                      | Coordinació titulació |
| 15             | POQ1             | Taxa de rendiment el primer curs  | Coordinació titulació |
| 16             | POQ1             | Taxa d'eficiència per titulació i curs  | Coordinació titulació |
| 17             | POQ1             | Taxa de presentats per titulació i curs   | Coordinació titulació |
| 18             | POQ1             | Taxa d'èxit per titulació i curs  | Coordinació titulació |

| Núm. Indicador | Procés     | Indicador   | Propietat del procés   |
|----------------|------------|---|------------------------|
| 19             | POQ1, PSQ5 | Percentatge d'abandonament a primer curs per titulació  | Coordinació titulació  |
| 20             | POQ5, PSQ5 | Nota mitjana d'avaluació de la docència per titulació   | Coordinació titulació  |
| 21             | POQ5       | Nota mitjana d'avaluació de les assignatures per titulació                                    | Coordinació titulació  |
| 22             | POQ7       | Nota mitjana d'avaluació de l'assignatura de pràctiques de Grau                               | Responsable Pràctiques |
| 23             | POQ8       | Nota mitjana d'avaluació de l'assignatura TFG/TFM   | Coordinació titulació  |
| 25             | POQ1, PSQ5 | Nivell de satisfacció dels titulats de grau i màster  | Coordinació titulació  |
| 27             | POQ5       | Percentatge de resposta dels estudiants a les enquestes d'avaluació de l'actuació docent      | Coordinació titulació  |
| 28             | POQ5       | Percentatge de resposta dels estudiants a les enquestes d'avaluació de les assignatures       | Coordinació titulació  |
| 29             | POQ5       | Percentatge de resposta dels estudiants a les enquestes d'avaluació de les pràctiques de Grau | Coordinació titulació  |
| 30             | POQ8       | Percentatge de resposta dels estudiants a les enquestes d'avaluació del TFG / TFM             | Coordinació titulació  |
| 32             | POQ1       | Percentatge de resposta dels titulats de grau i màster a les enquestes de satisfacció         | Coordinació titulació  |
| 34             | POQ1       | Taxa de graduació per ensenyament   | Coordinació titulació  |
| 35             | POQ1       | Nombre de graduats i graduades per gènere   | Coordinació titulació  |
| 36             | POQ7       | Percentatge de titulats amb pràctiques en empreses per titulació                              | Responsable Pràctiques |
| 37             | POQ11      | Percentatge de titulats amb estades a l'estranger   | Coordinació Mobilitat  |
| 38             | POQ1       | Nombre d'estudiants graduats que han cursat complements formatius (MURAD)                     | Coordinació titulació  |
| 39             | POQ1       | Mitjana de crèdits en complements formatius dels alumnes que n'han cursat (MURAD)             | Coordinació titulació  |
| 40             | POQ4       | Percentatge de Guies Docents completes publicades   | Coordinació titulació  |

| Núm. Indicador | Procés           | Indicador   | Propietat del procés  |
|----------------|------------------|---|-----------------------|
| 41             | POQ9             | Nombre de tutories realitzades  | Coordinació titulació |
| 42             | POQ6, PSQ5       | Nivell de satisfacció del professorat de grau   | Coordinació titulació |
| 43             | POQ6, PSQ5       | Nivell de satisfacció del professorat de màsters  | Responsable Qualitat  |
| 44             | POQ6             | Nivell de satisfacció del personal d'administració i serveis  | Responsable Qualitat  |
| 45             | POQ6             | Nivell de satisfacció dels estudiants amb els serveis i instal·lacions                                    | Responsable Qualitat  |
| 46             | POQ6             | Percentatge de resposta del professorat de grau a les enquestes de satisfacció                            | Responsable Qualitat  |
| 47             | POQ6             | Percentatge de resposta del personal d'administració a les enquestes de satisfacció                       | Responsable Qualitat  |
| 48             | POQ6             | Percentatge de resposta del professorat de màster a les enquestes de satisfacció                          | Responsable Qualitat  |
| 49             | POQ6             | Percentatge de resposta dels estudiants a les enquestes de satisfacció amb els serveis i instal·lacions   | Responsable Qualitat  |
| 50             | PSQ6, PSQ5       | Nombre de queixes i suggeriments rebudes per tipus d'usuari   | Direcció Acadèmica    |
| 51             | PSQ2             | Hores ofertes de formació continuada  | Direcció Operativa    |
| 52             | POQ1             | Professorat a temps complet   | Coordinació titulació |
| 53             | POQ1             | Percentatge de doctors per titulació  | Coordinació titulació |
| 54             | POQ1             | Professorat per categoria per titulació   | Coordinació titulació |
| 55             | POQ1             | Percentatge de professors acreditats (ANECA / AQU) per titulació  | Coordinació titulació |
| 56             | POQ1, PEQ6       | Hores impartides de docència (HIDA) segons categoria de professorat i doctorat                            | Coordinació titulació |
| 57             | POQ1, PEQ6       | Percentatge d'hores impartides de docència (HIDA) segons trams de recerca i de docència per titulació     | Coordinació titulació |
| 58             | POQ1, PEQ6, PSQ5 | Hores impartides de docència (HIDA) segons tipologia del professorat per titulació (nombre i percentatge) | Coordinació titulació |

| Núm. Indicador | Procés     | Indicador  | Propietat del procés  |
|----------------|------------|--|-----------------------|
| 59             | -          | Personal d'administració i serveis a temps complet                   | Direcció              |
| 60             | PSQ4       | Superfície construïda  | Direcció Operativa    |
| 61             | PSQ4       | Nombre d'aules   | Direcció Operativa    |
| 62             | PSQ4       | Biblioteca: Places de lectura  | Direcció Operativa    |
| 63             | PSQ4       | Biblioteca: Pressupost per a fons bibliogràfic                       | Direcció Operativa    |
| 64             | PSQ4       | Biblioteca: Hores d'obertura anuals                                  | Direcció Operativa    |
| 65             | PSQ4       | Biblioteca: Nombre de noves adquisicions                             | Direcció Operativa    |
| 66             | PSQ4       | Biblioteca: Entrades totals  | Direcció Operativa    |
| 67             | PSQ4       | Biblioteca: Préstecs totals  | Direcció Operativa    |
| 68             | PSQ4       | Biblioteca: personal bibliotecari                                    | Direcció Operativa    |
| 69             | PSQ4       | Tallers: Capacitat   | Direcció Operativa    |
| 70             | PSQ4       | Tallers: Pressupost  | Direcció Operativa    |
| 71             | PSQ4       | Tallers: Hores d'obertura anuals                                     | Direcció Operativa    |
| 72             | PSQ4       | Taller: personal mestre de taller                                    | Direcció Operativa    |
| 73             | PEQ2       | Nombre de sessions informatives per titulació                        | Direcció Operativa    |
| 74             | PEQ2       | Nombre total d'assistents a les sessions informatives per titulació  | Direcció Operativa    |
| 75             | PEQ2       | Nombre de visites a la pàgina web d'informació sobre les titulacions | Direcció Operativa    |
| 76             | POQ1       | Nombre d'accions de millora identificades i proposades               | Coordinació titulació |
| 77             | POQ1       | Nombre d'accions de millora executades                               | Coordinació titulació |
| 78             | -          | Nombre de convenis de col·laboració signats o renovats               | Direcció              |
| 79             | -          | Inserció laboral   | Direcció              |
| 80             | PEQ1       | Avaluació SIGQ   | Direcció Acadèmica    |
| 85             | PSQ6       | Temps mitjà de resposta a les queixes i suggeriments                 | Direcció Acadèmica    |
| 86             | POQ1, PSQ5 | Percentatge d'accés en primera preferència                           | Coordinació titulació |
| 87             | POQ1       | Percentatge d'accés en matrícula a setembre                          | Coordinació titulació |

| Núm. Indicador | Procés     | Indicador   | Propietat del procés            |
|----------------|------------|---|---------------------------------|
| 88             | POQ1       | Nota de tall juny PAU   | Coordinació titulació           |
| 89             | POQ1       | Nota de tall juny CFGS  | Coordinació titulació           |
| 90             | POQ1       | Proves d'accés a la universitat (PAU) (percentatge nota d'accés)  | Coordinació titulació           |
| 91             | POQ1       | CFGS, FP2 o asimilats (percentatge nota d'accés)  | Coordinació titulació           |
| 92             | PEQ1       | Percentatge de propostes de millora vinculades al SGIQ implementades per curs   | Direcció Acadèmica              |
| 93             | PEQ1       | Percentatge de processos revisats per curs  | Direcció Acadèmica              |
| 94             | PEQ3       | Oferta total de titulacions oficials implantades (desglossades per curs acadèmic i per grau o màster).  | Direcció Acadèmica              |
| 95             | PEQ3       | Total de noves titulacions presentades a AQU (desglossades per curs acadèmic i per grau o màster)   | Direcció Acadèmica              |
| 96             | PEQ3       | Total de titulacions verificades per AQU respecte proposades (desglossat per curs acadèmic i per grau o màster).                              | Direcció Acadèmica              |
| 97             | PEQ3       | Total de titulacions que han obtingut la resolució favorable del Consejo de Universidades (desglossat per curs acadèmic i per grau o màster). | Direcció Acadèmica              |
| 98             | PEQ4       | Nombre i percentatge de Titulacions acreditades.  | Responsable Qualitat            |
| 99             | PEQ4, POQ1 | Nombre de noves propostes de millora.   | Resp. Qualiat / Resp. Titulació |
| 100            | PEQ4, POQ1 | Nombre de propostes de millora incloses en informes anteriors que s'han dut a terme en l'any en curs i percentatge d'acompliment.             | Resp. Qualiat / Resp. Titulació |
| 101            | POQ2       | Nombre de modificacions de titulació presentades  | Direcció Acadèmica              |
| 102            | POQ2       | Percentatge de modificacions de titulació aprovades.  | Direcció Acadèmica              |
| 103            | POQ3       | Nombre de titulacions extingides  | Direcció Acadèmica              |
| -              | -          | -   | -                               |
| 105            | POQ7       | Nombre de convenis de practiques marcs i/o específics signats.  | Responsable Pràctiques          |

| Núm. Indicador | Procés     | Indicador  | Propietat del procés     |
|----------------|------------|--|--------------------------|
| 106            | POQ7       | Percentatge d'estudiants matriculats que realitzen les pràctiques curriculars.   | Responsable Pràctiques   |
| 107            | POQ7       | Percentatge d'estudiants matriculats que realitzen pràctiques extracurriculars.  | Responsable Pràctiques   |
| 108            | POQ7       | Percentatge d'estudiants participants en les pràctiques externes curriculars que continuen la seva vinculació a l'empresa o altra organització mitjançant un contracte de treball. | Responsable Pràctiques   |
| 109            | POQ7       | Nota mitjana d'avaluació de les practiques per part dels empleadors.   | Responsable Pràctiques   |
| 110            | POQ8       | Percentatge d'estudiants que completen el TFG i TFM, respecte al total d'estudiants matriculats a les assignatures del TFG i TFM (desglossat per titulacions i per mencions).      | Coordinació titulació    |
| -              | -          | -  | -                        |
| 112            | POQ10      | Satisfacció mitjana dels estudiants en relació a les activitats d'avaluació.   | Responsable Qualitat     |
| 113            | POQ10      | Valoració de l'aprenentatge de competències de l'enquesta d'inserció laboral dels titulats.  | Responsable Qualitat     |
| 114            | POQ11      | Nombre de mobilitats realitzades, tant "in" com "out" i dels diferents programes i públics (alumnat, professorat i PAS).   | Coordinació Mobilitat    |
| 115            | POQ11      | Nombre de convenis d'intercanvi.   | Coordinació Mobilitat    |
| 116            | POQ11      | Nivell de satisfacció de l'estudiantat respecte a la mobilitat   | Coordinació Mobilitat    |
| -              | -          | -  | -                        |
| 120            | POQ9       | Nombre d'estudiants amb necessitats especials  | Coordinació titulació    |
| 121            | PEQ2       | Nombre de visites a les pàgines de titulacions "en xifres"   | Direcció Operativa       |
| 122            | PEQ5       | Nacionalitat dels estudiants per titulació   | Coordinació de Titulació |
| 123            | PSQ3, PSQ4 | Satisfacció dels membres de la comunitat EINA amb els recursos i serveis.  | Direcció Operativa       |
| 124            | PSQ2       | Nombre de cursos realitzats.   | Direcció Operativa       |
| 125            | PSQ2       | Nombre de participants als cursos.   | Direcció Operativa       |

| Núm. Indicador | Procés | Indicador  | Propietat del procés |
|----------------|--------|--|----------------------|
| 126            | PSQ2   | Nivell de satisfacció de la formació rebuda (diferenciada per públics)                           | Direcció Operativa   |
| 127            | PSQ2   | Nivell de satisfacció de l'atenció rebuda a les propostes de formació (diferenciada per públics) | Direcció Operativa   |