**SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD**

**9.1. Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios**

La Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Aeroespacial de Castelldefels (EETAC) de la Universidad Politécnica de Cataluña tiene definido, implantado y certificado desde el año 1999 un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y ISO 9001:2008 aplicados en el ámbito DISEÑO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DOCENTE. El certificado actual está emitido el 11/11/10 y es válido hasta el 31/07/2011.

El diseño del **Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la EETAC** ha obtenido una **valoración global positiva**, según consta en el **Informe final de evaluación del diseño del sistema de garantía interna de calidad** emitido en fecha 23/02/2009 por la **Comisión Específica para la Evaluación de la Calidad de los Centros y Actividades Universitarias de AQU Catalunya (ACAU)** en el marco de la segunda etapa de evaluación de la convocatoria 2007 del programa **AUDIT**, tal como se cita:

**“La *Comissió Específica per a l'Avaluació de la Qualitatdels Centres i ActivitatsUniversitaris*de AQU Catalunya, una vez examinado el informe elaborado por la Comisión de Evaluación, emite una valoración global POSITIVA del diseño del SGIC de la Escolad’Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels”**.

El contenido presentado a continuación ha sido revisado y aprobado por la Comisión de Calidad de la EETAC en la sesión del 20/10/2008 (Acuerdo CQ1-08/01).

El Reglamento de la EETAC tiene como objeto regular la organización y el funcionamiento de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Aeroespacial de Castelldefels de la Universidad Politécnica de Cataluña. Establece la naturaleza, composición y competencias de la Junta de Escuela (órgano de gobierno y de máxima representación de la Escuela) y de la Comisión Permanente (órgano ejecutivo y de representación permanente de la Escuela). A la Comisión Permanente le asigna la competencia de elaborar el plan estratégico en el marco de la planificación estratégica de la Universidad y a la Junta de Escuela la de aprobarlo.

También establece y regula la figura del o de la Subdirector/a de Calidad y de la Comisión de Calidad. Define la Comisión de Calidad como el órgano colegiado que se encarga de revisar el Sistema de Garantía Interno de la Calidad de las titulaciones del centro para asegurar su continuada consistencia, adecuación y eficacia.

**a) Estructura y composición:**

El o la subdirector/a de Calidad es nombrado o nombrada por el director o la directora entre el personal docente e investigador y el personal de administración y servicios de la Escuela y cesa al cesar el director o la directora.

En relación a la composición de la Comisión de Calidad, está formada por miembros del equipo directivo y técnico del centro, por personas de la comunidad del centro (PDI, PAS y estudiantes) y por miembros de la comunidad de la Universidad Politécnica de Cataluña.

**b) Normas de funcionamiento**:

* La Comisión de Calidad se debe reunir, como mínimo tres veces al año en sesión ordinaria. Estas reuniones son convocadas por su presidente o presidenta.
* La convocatoria y el orden del día de las sesiones ordinarias se anuncian y se comunican a los miembros del órgano con una antelación mínima de dos semanas. Las sesiones extraordinarias se anuncian con una antelación mínima de seis días hábiles.
* El orden del día de las sesiones ordinarias lo establece su presidente o presidenta. Es preceptivo que incluya los puntos siguientes:
	+ Aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior.
	+ Turno abierto de palabras.

El orden del día de las sesiones ordinarias debe incluir también un informe del o de la Subdirector/a de Calidad del centro.

* Las sesiones pueden durar un máximo de cuatro horas. Si en este tiempo no se han acabado los puntos del orden del día, la sesión se debe retomar antes de seis días hábiles.
* Los resultados de los análisis y revisiones que hace la Comisión de Calidad, así como sus propuestas de mejora se deben consignar en un acta que debe entregarse a sus miembros en un plazo no superior a 10 días hábiles después de realizarse la sesión de dicha Comisión y sometida a aprobación en la sesión ordinaria siguiente. El acta debe contener como mínimo: los asistentes, el orden del día, las circunstancias del lugar y el tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones y el contenido de los acuerdos adoptados. Esta acta, una vez aprobada, debe entregarse al secretario o la secretaria de la Escuela, a quien se encarga su custodia y la publicación de los correspondientes acuerdos.

**c) Mecanismos para la toma de decisiones**: la toma de decisiones se llevará a cabo a través de las intervenciones de los miembros de la comisión correspondiente en las reuniones que periódicamente se lleven a cabo. Los acuerdos pueden ser adoptados por consenso o mediante votación, cuando fuera el caso.

El secretario o la secretaria de la Comisión de Calidad debe remitir a los miembros de la Comisión Permanente una lista de las propuestas de mejora realizadas por la Comisión de Calidad en un plazo máximo de 10 días hábiles después de la sesión de dicha Comisión. En caso de que la Comisión de Calidad considere oportuno hacer llegar informes o propuestas de mejora a los diversos órganos colegiados o comisiones de Campus, de la Universidad o de otros organismos públicos, éstos deberán ser aprobados previamente por la Comisión Permanente del Centro.

**d) Participación de los distintos colectivos**

La composición de la Comisión de Calidad es:

* Miembros natos:
* El director o la directora, que la preside.
* El o la subdirector/a de Calidad, que actúa como secretario o secretaria.
* El o la responsable del Área de soporte a la Toma de Decisiones.
* Dos miembros de la comunidad de la UPC, designados por el rector o la rectora.
* Miembros electos:
* Cinco miembros de la comunidad de la EETAC elegidos por la Comisión Permanente del centro (dos miembros del personal docente e investigador, un miembro del personal de administración y servicios y dos estudiantes).

El mandato de los miembros designados por el rector o la rectora es de dos años. Los miembros elegidos por la Comisión Permanente se renuevan en la primera sesión de la Comisión Permanente posterior a su renovación bianual. Las vacantes se deben cubrir como máximo dos meses después de haberse producido.

Los miembros de la Comisión tendrán voz y voto. La Comisión de Calidad, a través de su presidente o presidenta, puede invitar a sus sesiones, con fines informativos, sin voto, a las personas que crea oportuno.

**e) Funciones asignadas**

Las funciones del o de laSubdirector/a de Calidad son:

* Asegurar que se establecen, se implantan y se mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
* Informar a la Comisión de Calidad sobre la ejecución del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
* Asegurar que se promueve la toma de consciencia de los requisitos de los usuarios en todos los ámbitos de la Escuela.
* Establecer el plan de auditorías internas y responder a las auditorías de certificación
* Definir y estructurar el *Manual de calidad*.

y las de la Comisión de Calidad:

* Verificar el cumplimiento de los requisitos generales de la Política y Objetivos de Calidad de las enseñanzas/centro y difundir esta información entre todos los colectivos del Centro.
* Analizar y proponer mejoras, como mínimo, en los procedimientos de:
* Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.
* Garantía de la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.
* Análisis de la inserción laboral de los titulados y tituladas y de la satisfacción con la formación recibida.
* Análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a las sugerencias y reclamaciones.
* Realizar el desarrollo y seguimiento de los diferentes procesos que conforman el sistema, la identificación y coordinación de las unidades implicadas en el mismo, el seguimiento de las acciones correctoras y de mejora, los cambios que se planifiquen que puedan afectar al sistema de calidad, los resultados de cada proceso y las recomendaciones a llevar a cabo en función de los mismos para la mejora del plan de estudios.

Los resultados de esta revisión del Sistema de Garantía Interno de la Calidad que realiza la Comisión de Calidad deben incluir una propuesta a la Comisión Permanente del centro para que tome decisiones y lleve a cabo acciones asociadas a:

* la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
* la mejora del servicio en relación a los requisitos de los usuarios en todos los ámbitos de la Escuela.
* la necesidad de recursos.

**9.2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado**

**1)** **Procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad de la enseñanza.**

La Comisión de Evaluación Académica es el órgano encargado de velar por la calidad de las enseñanzas impartidas en la Escuela. Entre sus funciones destacan las de:

* aprobar los programas y los criterios de evaluación particulares de cada asignatura,
* aprobar el cuadro de simultaneidad y secuenciación entre las diferentes materias impartidas en la Escuela,
* supervisar la organización y el buen funcionamiento del plan de tutorías de la Escuela, que incluye la planificación de la matrícula del estudiantado,
* evaluar la actividad docente de los departamentos que imparten docencia en la Escuela

Esta comisión también es el órgano que se ocupa de solicitar al departamento responsable de una asignatura que tome las iniciativas necesarias, si la actividad docente de la asignatura se considera deficiente o incumple con los objetivos propuestos por el centro. Si la Comisión considera que las deficiencias no han estado corregidas, se informa al órgano que corresponda para que actúe en consecuencia.

Para evaluar la calidad de la enseñanza dispone de varios mecanismos que se describen a continuación.

* Anualmente se valora la calidad de la docencia de las asignaturas de cada titulación mediante la Encuesta al estudiantado sobre las asignaturas. Los objetivos de esta encuesta son:
* detectar problemas en el ámbito de la docencia,
* posibilitar vías de solución para la mejora continua del plan de estudios,
* ser un elemento a tener en cuenta en la evaluación de las actividades de planificación, organización y seguimiento de las enseñanzas que corresponden al centro.

La población encuestada es todo el estudiantado de grado y de máster. Se utiliza un modelo único en formato papel o en formato electrónico. Dicho instrumento consta de 5 preguntas comunes para todas las titulaciones:

* Creo que el seguimiento de esta asignatura me aporta nuevos conocimientos.
* Creo que el tiempo de trabajo personal que se debe dedicar a esta asignatura para seguirla con aprovechamiento por hora de clase impartida es aproximadamente: 1) >2h 2) 1 a 2 horas 3) 1h 4) <1h 5) Ninguno
* La materia que se trata en esta asignatura me interesa
* Las condiciones (espacios, material equipamientos...) en que se imparte esta asignatura creo que son adecuadas.
* Mi valoración global de la asignatura es positiva.

y, según la tipología de la asignatura (teoría, laboratorio, etc), además se pueden añadir algunas preguntas adicionales. La gestión, el tratamiento y análisis de datos, y la difusión de los resultados de la encuesta se llevan a cabo de forma centralizada a través del Gabinete Técnico de Planificación, Evaluación y Estudios de la universidad. Los resultados de la encuesta se difunden a través de una intranet (https://bibliotecnica.upc.edu/apae/enquestes/login.asp) y los datos se publican anualmente de forma agregada por unidad básica (centro y departamento). Los destinatarios de la difusión son el Vicerrectorado de Docencia y Estudiantado, el profesorado de cada asignatura, los directores o las directoras, administradores o administradoras y técnicos o técnicas de planificación y calidad de los centros y departamentos**.**

El informe de resultados de la encuesta es revisado y analizado por la Comisión de Evaluación Académica del centro

* Con una periodicidad semestral y como complemento de la encuesta antes citada, la escuela valora la calidad de la docencia mediante la Encuesta de medio cuatrimestre, encuesta en la que el estudiantado indica los aspectos más positivos y más negativos de cada asignatura en la que están matriculados. Los resultados de esta encuesta están a disposición del equipo directivo de la escuela y de los profesores y coordinadores de cada asignatura.
* La Escuela tiene definido y algunas asignaturas ya han implantado un Sistema de gestión de la calidad en una asignatura, que incluye la recogida de datos (se incluye en este apartado el seguimiento de las horas de dedicación por parte del estudiante), un análisis de los mismos y la elaboración de un plan anual de mejora. Esta experiencia se generalizará a la totalidad de asignaturas de todas las titulaciones impartidas en el centro.
* El estudiantado puede hacer llegar sus opiniones acerca de la calidad de la enseñanza a través de sus representantes en los órganos de gobierno del centro (en todos los órganos de gobierno y comisiones del centro hay representación estudiantil), de la delegación de estudiantes, directamente a su tutor o tutora o al jefe o a la jefa de estudios. Mediante los mecanismos establecidos por el centro (ej: reuniones periódicas de los órganos y de la delegación, sesiones tutoriales individuales o grupales, etc.) se recogerán acciones de mejora sobre el proceso de aprendizaje, la resolución y previsión de problemas académicos y para la garantía de la calidad del plan de estudios.

Toda la información recogida en las actuaciones descritas en los puntos anteriores es revisada y analizada por la Comisión de Evaluación Académica del centro, que determina el conjunto de actuaciones a llevar a cabo y presenta una propuesta para su aprobación al órgano de gobierno que corresponda según indique el reglamento del centro.

Anualmente, la Comisión de Evaluación Académica elabora un informe con los principales resultados relativos a la calidad de la enseñanza, informe que se incluye en la memoria anual que elabora el centro y que, conjuntamente con el informe de la auditoría interna realizada a los diversos procesos implicados en la calidad de la enseñanza es analizada anualmente por la Comisión de Calidad, la cual puede proponer al órgano de gobierno que corresponda acciones de mejora.

**2) Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre los resultados de aprendizaje.**

Las Comisiones de Evaluación, son los órganos de consulta y deliberación para la supervisión de la evaluación en cada asignatura y para la realización de propuestas de valoraciones del rendimiento y las evaluaciones curriculares del estudiantado. Entre sus funciones está la de analizar, en cada asignatura y en cada cuatrimestre, los resultados de los informes de evaluación elaborados por los profesores y, dado el caso de que estos resultados se consideren anómalos, informar a la Comisión de Evaluación Académica, la cual tiene entre sus funciones la de evaluar, cada cuatrimestre, el rendimiento académico de la Escuela.

Para evaluar los resultados de aprendizaje se tienen en cuenta los resultados obtenidos anualmente por el estudiantado sobre una serie de indicadores:

* Apto de Fase Selectiva [[1]](#footnote-2): un o una estudiante es apto o apta de fase selectiva cuando supera la evaluación curricular de este bloque. El estudiantado se clasifica en tres grupos: los que la superan en el tiempo previsto, los que la superan en el tiempo previsto más un cuatrimestre (límite de permanencia para los planes con fase selectiva de un cuatrimestre) y los que la superan en el tiempo previsto más dos cuatrimestres (límite de permanencia para los planes con fase selectiva de dos cuatrimestres).
* Parámetro de resultado medio: es el cociente de la media de los créditos superados por el estudiantado en un periodo lectivo sobre la media del total de créditos matriculados, excluyendo de este cómputo los créditos convalidados, adaptados, reconocidos y equiparados. Este indicador expresa el grado de eficacia del estudiantado y de la institución docente en relación a su actividad académica.
* Parámetro de éxito: es el cociente de los créditos superados por el estudiantado en un periodo lectivo sobre el total de créditos presentados, excluyendo de este cómputo los créditos convalidados, adaptados, reconocidos, equiparados y los “No presentado”.
* Media de créditos teóricos: resulta de dividir el número total de créditos de fase no selectiva por el número de cuatrimestres teóricos de esta fase.
* Media de permanencia: se obtiene de dividir los cursos acumulados por el número de titulados.
* Tasa de eficiencia: relación porcentual entre el número total de créditos teóricos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantado titulado en un determinado curso académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.
* Tasa de abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantado de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el anterior.
* Tasa de graduación: porcentaje de estudiantado que finaliza la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en año académico más en relación con su cohorte de entrada.

Los resultados de estos indicadores se hacen públicos cada año en la web de Datos Estadísticos y de Gestión de la UPC (http://www.upc.edu/dades/), y se presentan en esta plataforma de forma global (Apartado Docencia, Subapartado 1.3.2.10) y por titulaciones (Apartado Docencia, Subapartado 1.3.2.11). Dichos resultados se tendrán que traducir en actuaciones orientadas a la mejora del proceso de aprendizaje del estudiantado.

Por otra parte, con carácter anual, por centros y titulaciones, la UPC también publica en su web de Datos Estadísticos y de Gestión (http://www.upc.edu/dades/, Apartado Docencia, Subapartado 1.4.1) indicadores relativos a los titulados:

* la distribución del número de titulados y tituladas por género y edad
* el % de titulados en función de la duración de los estudios
* la evolución global y por titulaciones de los titulados y tituladas
* el número de titulados con una estancia académica internacional equivalente a un cuatrimestre

El objetivo de dichas publicaciones, tanto en el caso de los indicadores sobre los resultados académicos como sobre los titulados y tituladas, es rendir cuentas a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

Para la evaluación del aprendizaje del estudiantado también se utilizan otros mecanismos (exámenes, proyectos realizados, trabajos finales de grado, etc.) como indicadores para determinar el grado de consecución de los objetivos establecidos en el plan de estudios. Los resultados obtenidos por el estudiantado en cada una de las pruebas quedan certificados mediante unos actos de evaluación que sirven de instrumento para que las diferentes Comisiones de Evaluación lleven a cabo sus funciones. Entre estos mecanismos utilizados para evaluar los resultados del aprendizaje se pueden destacar los siguientes:

* El tamaño reducido de los grupos y la metodología de enseñanza-aprendizaje y de evaluación continua definida por la Escuela, permiten obtener de forma regular datos sobre los resultados del aprendizaje. En concreto, el trabajo cooperativo y el trabajo por proyectos, metodologías empleadas en diversas asignaturas, permiten que tanto profesorado como estudiantado dispongan de información, no tan sólo de los conocimientos adquiridos sino también de procedimientos y actitudes (es decir, de adquisición de competencias). Esta información llega a los y las responsables de utilizar los resultados para la mejora mediante, fundamentalmente, la participación de los representantes del personal académico y de los estudiantes en los diferentes órganos de gobierno encargados del diseño y seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje (Comisión de Evaluación Académica y Comisiones de Evaluación).
* Todas las titulaciones incluyen en sus planes de estudio la obligatoriedad de realizar un trabajo o proyecto fin de carrera, trabajo que finaliza con la presentación de un informe escrito y una defensa oral delante de un tribunal. El seguimiento que el director o la directora del trabajo realiza le permite obtener información sobre el grado de adquisición de competencias del estudiantado (no tan sólo las específicas de la titulación sino también las transversales o genéricas). Esta información es validada por el tribunal al aplicar los criterios de evaluación establecidos por la normativa de la Escuela. En el caso que el proyecto fin de carrera se realice en una empresa, se puede conseguir información a través del profesor que actúa como supervisor del proyecto y de las opiniones que el director o la directora del proyecto (miembro de la empresa) transmite al tribunal (el director es invitado a la lectura y participa, conjuntamente con el tribunal, en la deliberación que, una vez finalizada la lectura, se realiza a puerta cerrada). Finalizada la lectura del proyecto y tras las deliberaciones oportunas, el tribunal elabora un informe que transmite a la Comisión de evaluación, encargada de la evaluación del estudiantado.
* En las prácticas externas, una vez finalizadas, los estudiantes y las empresas cumplimentan unos cuestionarios de valoración que, al margen de medir la satisfacción, permiten valorar, en opinión del estudiante y de la empresa, la adecuación de los conocimientos teóricos y prácticos y de las competencias adquiridas por el estudiante en sus estudios.

La Comisión de Evaluación Académica analiza de forma regular la información recogida y adopta las acciones correctoras y de mejora que considera adecuadas y es la Comisión de Calidad la encargada de analizar anualmente y de forma global toda la información recogida, de forma que se garantiza que anualmente se miden, se analizan y se utilizan los resultados del aprendizaje para la toma de decisiones y la mejora continua de la calidad de las enseñanzas impartidas. Para este análisis global, la Comisión dispone de un informe elaborado por la Comisión de Evaluación Académica que se incluye en la Memoria Anual del centro y de los resultados de las auditorías internas realizadas.

**3) Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre el profesorado.**

La evaluación de la actividad del profesorado está compartida por la Universidad y por el centro.

La Comisión de Evaluación Académica del centro es el órgano encargado de velar por la calidad de las enseñanzas impartidas en el centro y de evaluar la actividad docente de los departamentos y la tarea docente del PDI adscrito al centro. Esta Comisión se ocupa de evaluar la actividad docente de los departamentos que impartan docencia en el centro, de evaluar la tarea docente del PDI asignado al centro y de elaborar informes sobre la tarea docente llevada a cabo por este personal. Para ello se tienen en cuenta, entre otros elementos, los resultados obtenidos en la encuesta al estudiantado sobre la actuación docente del profesorado y se informa de los mismos al director/a del departamento responsable de impartir la docencia en el centro junto con un informe de medidas correctoras a adoptar y de acciones de mejora a aplicar.

Mediante las auditorías internas que se realizan y el análisis que anualmente realiza la Comisión de Calidad se garantiza que anualmente se miden, se analizan y se utilizan los resultados de la evaluación del profesorado.

3.1. Manual de evaluación de la Actividad Docente de la UPC

Con respecto a los mecanismos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado, la Universidad Politécnica de Cataluña aplica desde el curso 2007-08 un modelo de evaluación del profesorado basado en el Manual de Evaluación de la Actividad Docente de la UPC aprobado por el Consejo de Gobierno (acuerdo número 174/2007 del Consejo de Gobierno de 13 de noviembre de 2007).

Esta certificación responde a la adecuación del modelo de evaluación de la UPC a los criterios establecidos por AQU a: Resolución IUE / 2037/2007, de 25 de junio, que publica las Instrucciones para la Certificación de Manuales de Evaluación Docente de las Universidades Públicas Catalanas y La Guía para el diseño y la implantación de un modelo institucional de evaluación docente del profesorado a las universidades públicas catalanas (AQU Catalunya, segunda edición).

La evaluación del profesorado funcionario y contratado no se hace únicamente a efectos de la concesión de un complemento autonómico, sino que tiene que permitir:

* Informar de los resultados de la evaluación a AQU Catalunya y al departamento competente en materia de universidades para la obtención del complemento autonómico.
* Informar los tribunales de concursos para plazas de profesorado.
* Considerarla un requisito para presidir los tribunales de los concursos de acceso a plazas de profesorado, y un mérito para formar parte.
* Considerarla un mérito en los procesos de promoción interna.
* Considerarla un mérito en las solicitudes de ayudas para la innovación, la mejora docente y la búsqueda sobre docencia.
* Considerarla un mérito para la concesión de permisos y licencias.
* Considerarla un mérito en la solicitud de la condición de profesor emérito.
* Considerarla un requisito para poder optar a la concesión de premios y otros reconocimientos de calidad docente.
* Considerarla un requisito para poder optar a la concesión del complemento autonómico de docencia.
* Otros efectos que el Consejo de Gobierno determine en acuerdos posteriores a la aprobación de este modelo.

El modelo de evaluación recoge información referente a los contenidos siguientes:

1. autoinforme del profesorado

2. planificación docente

3. actuación profesional

4. resultados de la actividad docente

5. satisfacción del estudiantado

En el apartado del autoinforme, se pretende que el profesor haga una reflexión personal sobre la docencia impartida (haciendo referencia al resto de apartados) así como identificar los méritos docentes más relevantes del quinquenio.

En el apartado de planificación docente, se tiene en cuenta el volumen de docencia, así como la variedad de asignaturas impartidas durante el quinquenio, y en el apartado de “actuación profesional” se quiere dar importancia a los actividades que el profesorado ha realizado y que están vinculadas a la mejora docente.

Para asegurar una buena valoración de las tareas desarrolladas por el profesorado se han designado diferentes comisiones de ámbito que se encargan de validar y valorar los méritos aportados por el profesorado.

3.2. Encuesta al estudiantado sobre la actuación docente del profesorado

Para valorar la satisfacción del estudiantado la UPC realiza la Encuesta al estudiantado sobre la actuación docente del profesorado que valora anualmente la calidad académica del profesorado. Los objetivos de esta encuesta son:

* contribuir a la mejora de la calidad docente de la Universidad,
* detectar problemas en el ámbito de la docencia y posibilitar vías de solución para la mejora continua del plan de estudios,
* ser un elemento a tener en cuenta en la valoración del complemento de méritos docentes (quinquenios), la promoción o renovación del contrato, la concesión de permisos temporales, y la evaluación de la docencia del Departamento donde esté asignado.

La población encuestada es todo el estudiantado de grado y de máster. Se utiliza un modelo único en formato papel o en formato electrónico. Dicho instrumento consta de 4 preguntas comunes para todas las titulaciones:

* Creo que este/a profesor/a me ha ayudado a comprender esta materia.
* Pienso que está motivado/a en la materia que imparte.
* Considero que se muestra receptivo/a para resolver las dudas de los estudiantes.
* Pienso que lo/la profesor/a que ha impartido esta asignatura es un buen/a profesor/a.

(Las respuestas van de 1 (mucho en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo)).

y, según la tipología de la asignatura (teoría, laboratorio, etc.), además se pueden añadir algunas preguntas adicionales. La gestión, el tratamiento y análisis de datos, y la difusión de los resultados de la encuesta se llevan a cabo de forma centralizada a través del Gabinete Técnico de Planificación, Evaluación y Estudios de la universidad. Los resultados de la encuesta se difunden a través de una intranet (https://bibliotecnica.upc.edu/apae/enquestes/login.asp) y los datos se publican anualmente de forma desagregada por profesorado y de forma agregada por unidad básica (centro y departamento). Los destinatarios de la difusión son el Vicerrectorado de Política Académica, el profesorado, los directores o directoras, administradores o administradoras y los técnicos o técnicas de planificación y calidad de los centros y departamentos, y el Servicio de Personal.

El informe de resultados de la encuesta es revisado y analizado por La Comisión de Evaluación Académica, que determina el conjunto de actuaciones a llevar a cabo y presenta una propuesta para su aprobación al órgano de gobierno que corresponda según indique el reglamento del centro.

3.3. Info PDI

También se dispone de otro mecanismo para la consulta de la valoración del estudiantado sobre la actuación docente y de los indicadores sobre la actividad docente, de investigación, de dirección y coordinación, y de extensión universitaria del PDI. Se trata de un aplicativo informático llamado “Info PDI” (https://bibliotecnica.upc.es/apae/infopdi/login.asp) que contiene la evolución histórica de cada uno de los indicadores de actividad del profesorado y los resultados de las encuestas del estudiantado desde el curso 1995/1996. A este aplicativo puede tener acceso cada profesor o profesora, el cual puede visualizar un informe global que contiene su progresión en los distintos ámbitos de su actividad:

* Docencia: Docencia impartida en titulaciones de grado, máster y doctorado; direcciones de PFC, trabajos de investigación tutelados y proyectos de tesis; participación en tribunales (PFC, tesis y DEA); coordinaciones de programas docentes, de programas de intercambios de estudiantado de un centro de la UPC, de programas de cooperación educativa, etc.; actividades personales (asistencia a cursos, seminarios, jornadas, simposios de formación docente, pedagógica o de materias propias del área de conocimiento, …); y encuestas del estudiantado.
* Investigación: Resultados de la actividad de investigación obtenidos a partir de la publicación de artículos en revistas, congresos, libros, premios, etc.
* Dirección y coordinación: de órganos de gobierno y de representación, en órganos colegiados o unipersonales de las unidades básicas, etc.
* Extensión universitaria: Resultados de la actividad de extensión universitaria, relacionados con actividades de voluntariado, de colaboración con las instituciones y con los medios de comunicación, etc.

El Info PDI constituye para el profesorado un motivo individual de reflexión, que incide en la mejora de la calidad docente. Dicho aplicativo se actualiza anualmente y se gestiona a través del Gabinete Técnico de Planificación, Evaluación y Estudios en colaboración con el Servicio de Personal de la UPC.

3.4. Plan de Formación del PDI de la UPC

En relación a la formación del PDI y la vinculación de ésta a la evaluación del profesorado, la UPC cuenta con un Plan de Formación del PDI de la UPC (Documento aprobado por el Consejo de Gobierno de fecha 22 de julio del 2005) en el cual se establecen los objetivos, su desarrollo, los instrumentos y los criterios de priorización de las actividades de formación. Según este documento marco, el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la UPC canaliza todas las actividades formativas dirigidas al PDI con el objetivo de mejorar su actividad académica (docencia, investigación, transferencia de tecnología, extensión universitaria, y dirección y coordinación), instrumental (idiomas, etc.) y la propia de su ámbito de conocimiento (actividades de formación continuada, etc.). El conjunto de la oferta existente se estructura a través de la creación de un espacio propio dentro de la web del ICE aprovechando los recursos ya existentes (inscripciones vía web, listas de distribución, etc.) y mediante la web de la UPC así como otros medios de comunicación interna de forma coordinada con el Servicio de Comunicación y Promoción de la UPC. El Consejo de Gobierno fija anualmente las líneas de formación a impulsar así como los colectivos y las situaciones a las cuales se dirigen, de acuerdo con las líneas estratégicas de la institución. El ICE lleva a cabo la priorización de las solicitudes, a partir de las líneas aprobadas anualmente por el Consejo de Gobierno. El Instituto canaliza el proceso de acreditación de las actividades formativas realizadas por el PDI. Las diversas comisiones del Consejo de Gobierno, a propuesta del ICE, asignan el reconocimiento pertinente de acuerdo con la tipología de actividad realizada.

**4)Objetivos de calidad previamente fijados**

En el Plan de Gobierno UPC se establecen, entre otras, las principales actuaciones de la universidad en el ámbito de la actividad académica y en ámbito del personal docente e investigador. El instrumento que permite el impulso dentro de la propia unidad de las actuaciones vinculadas con los objetivos establecidos por el Consejo de Dirección de la UPC en el Plan de Gobierno es el “Marco para el impulso de las líneas estratégicas de las Unidades Básicas (2008-2010)” en el cual se definen tres ejes fundamentales. El primero es el mantenimiento de la actividad ordinaria del centro, el segundo se corresponde con el establecimiento de mecanismos de garantía de la calidad de la actividad del centro, y el tercero consiste en el diseño de políticas y directrices que permitan a la unidad, en el marco de su autonomía, proponer, decidir y gestionar sus estrategias a tres años vista, de acuerdo con los objetivos de la institución y su propia idiosincrasia. En el primer caso las actividades de la Unidad van a ser medidas anualmente a través de unos indicadores asociados a la actividad académica ordinaria del centro, mientras que en el segundo y en el tercer caso se podrán presentar proyectos de carácter anual o plurianual. La Comisión de Planificación y Evaluación de la UPC será la encargada de garantizar el correcto desarrollo del Marco, analizar y evaluar los tres ejes, proponer en su caso recomendaciones de mejora y rendir cuentas de su actividad al Consejo de Gobierno y al Claustro Universitario.

Como indica la política de calidad de la escuela, la observancia de las normativas generadas por la UPC, el seguimiento de sus recomendaciones y el éxito de las estrategias elaboradas, son tres de los objetivos de calidad del centro, aunque el objetivo principal es la satisfacción de los diferentes grupos de interés, satisfacción que se logrará si se consigue “*que el mayor numero posible de estudiantado que ingresa en la Escuela obtenga su titulación en el tiempo previsto y que su formación sea adecuada y satisfactoria. Además, se pretende conseguirlo de forma eficaz y profesional, de manera que la Escuela se convierta en un referente en métodos docentes y de gestión que utiliza”.* Este gran objetivo se puede concretar en:

* Determinar, evaluar y revisar periódicamente los objetivos estratégicos de acuerdocon la misión establecida y con el modelo de calidad vigente, y obtener y asignar los recursos necesarios para lograr estos objetivos con eficiencia y eficacia.
* Facilitar al PDI y PAS, la adquisición de la formación necesaria para realizar sus respectivas actividades, y facilitar los recursos necesarios para que las puedan desarrollar satisfactoriamente.
* Determinar, evaluar y revisar periódicamente para cada titulación, una vez detectadas las necesidades de sus clientes, un listado de objetivos educativos en consonancia con la misión de la EETAC y con los criterios de acreditación pertinentes, diseñar un plan de estudios y un sistema de evaluación continua que garantice y demuestre que se han logrado los objetivos educativos. Utilizar los resultados de la evaluación para mejorar la efectividad del programa formativo.
* Definir el perfil de ingreso más adecuado a los objetivos de los diferentes programas formativos y conseguir cubrir la totalidad de plazas ofrecidas por la Escuela con estudiantes motivados para cursar los estudios escogidos en la EETAC.
* Establecer la relación contractual entre el estudiantado y la Escuela garantizando que ambas partes conocen los términos del contrato y están en condiciones de cumplirlo.
* Facilitar la integración en la EETAC del estudiantado de nuevo ingreso y orientarle en su proceso formativo con el objetivo de que obtenga su titulación en el tiempo previsto y que su formación sea adecuada y satisfactoria.
* Velar por que todas las asignaturas se impartan de acuerdo con los objetivos educativos y con los criterios de calidad establecidos por la EETAC.
* Realizar, a partir de los informes de evaluación elaborados por el profesorado y de las propuestas de reconocimiento de créditos, la evaluación global y curricular del estudiantado, con el objetivo de acreditar delante de terceros la formación adquirida en la EETAC.
* Elaborar la información necesaria para incrementar el interés del estudiantado de la EETAC y conseguir el máximo de movilidad internacional en los dos sentidos. Seleccionar al estudiantado de acuerdo con los requerimientos de la Escuela y de la Universidad de destino, formalizar el precompromiso de reconocimientos de créditos, y realizar el seguimiento de los intercambios internacionales y evaluar los resultados.
* Facilitar al estudiantado las herramientas, el asesoramiento y la información adecuados para su inserción en el mundo laboral.
* Promover, facilitar, ofrecer y gestionar de manera eficiente las prácticas externas (convenios de cooperación educativa e incorporación a departamentos e institutos) del estudiantado con tal de adecuar su formación al mundo laboral.
* Definir un método capaz de identificar y solucionar las no conformidades, registrarlas y pretender las acciones correctoras y preventivas pertinentes.
* Gestionar de forma eficaz los recursos materiales (económicos, infraestructuras, equipamientos), de forma que se garantice el buen uso, con el objetivo de que los diferentes procesos puedan desarrollar su tarea con eficacia y calidad.
* Definir las necesidades de los servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje (planificación académica: calendarios, horarios de clase, sistema de información académica…) y participar en la definición y/o actualización de otros servicios.
* Definir un método operativo que permita evaluar la implantación y efectividad del Sistema de Garantía Interno de Calidad.
* Facilitar las herramientas, la información (indicadores de resultados, medidas de percepción de los usuarios y resultados de las auditorías) y la formación necesarias para que todos los procesos mejoren continuamente su eficiencia y eficacia, de acuerdo con la planificación estratégica de la EETAC. Avaluar y revisar periódicamente los objetivos estratégicos de acuerdo con la misión establecida y con el modelo de calidad vigente.
* Garantizar el acceso a la información que se genera en el conjunto de la Escuela y en sus órganos de gobierno a la comunidad de la EETAC, para favorecer la participación, y la motivación y mejora de su actividad, y dar a conocer, en el ámbito nacional e internacional, la actividad de la EETAC.

**9.3. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad**

1. **Procedimientos/mecanismos para la recogida y análisis de información sobre las prácticas externas [[2]](#footnote-3)**

La UPC promueve la participación de su estudiantado en actividades profesionales que exigen la aplicación de conocimientos y métodos científicos a través de los llamados “Convenios de cooperación educativa” (CCE). El CCE es una estancia de prácticas profesionales en una empresa, durante un periodo de tiempo establecido entre el o la estudiante y las empresas y con el visto bueno de la universidad, en la cual el o la estudiante adquiere competencia profesional, tutelado o tutelada por profesionales con experiencia.

Los objetivos de los programas de cooperación educativa universidad-empresa son complementar la formación recibida por el estudiantado con experiencias profesionales en el ámbito empresarial, promover y consolidar los vínculos de colaboración entre la universidad y su entorno empresarial y profesional, y fortalecer los vínculos entre el estudiantado y la universidad, así como con las empresas.

Existen dos tipos de actividades de cooperación educativa: los programas de cooperación educativa que son susceptibles de reconocimiento de créditos, que se incorporan al expediente del estudiantado, y las bolsas de trabajo con tutela de la universidad que presentan un claro interés formativo para el estudiantado, aunque no tengan una acreditación académica. Las prácticas en empresas disponen de un marco legal interno que se detalla en el acuerdo de la Junta de Gobierno de 19 de febrero de 1993 y en el acuerdo núm. 43/2007 del Consejo de Gobierno. En el conjunto de empresas que pueden participar dentro de este marco de cooperación educativa se incluyen las empresas privadas, las empresas e instituciones públicas tales como ayuntamientos, diputaciones, etc., y profesionales liberales y colegios profesionales.

La escuela, mediante sus direcciones web, proporciona toda la información necesaria, tanto para las empresas como para el estudiantado que desee incorporarse a un convenio de cooperación educativa, según el perfil deseado (especialidad, conocimientos, idiomas, etc.), así como las tareas que tendrá que desarrollar en la empresa y el periodo de la práctica.

Todas las ofertas de prácticas son revisadas, antes de hacerse públicas, por el/la subdirector/a responsable de las relaciones con las empresas. Una vez aceptada la oferta y hecha pública, la empresa recibirá los currículums de los y las estudiantes interesados/as y realizará la selección definitiva. Una vez seleccionado/a el o la estudiante, la empresa designará a un/a tutor/a responsable y el centro designará a un/a profesor/a tutor/a que llevarán a cabo el seguimiento y lo guiarán durante la realización del programa asegurando de esta forma la consecución de los objetivos de aprendizaje definidos previamente. Una vez cumplimentadas todas estas etapas, se firma el convenio de colaboración entre la empresa, el o la estudiante y el/la director/a del centro. El estudiante recibirá una compensación económica, que se establecerá con el centro en el cual esté matriculado el o la estudiante.

Una vez finalizada la actividad, la empresa y el o la estudiante deben cumplimentar unos cuestionarios de valoración (que incluyen preguntas sobre el cumplimiento de los objetivos y plan de trabajo previstos y sobre satisfacción) que junto a los informes de seguimiento realizados por el profesor-tutor, permiten realizar la evaluación y, si es positiva, el o la estudiante podrá solicitar el reconocimiento de créditos por prácticas en empresas.

Pueden participar en CCE todo el estudiantado matriculado en cualquier centro docente de la UPC, que en la fecha de inicio del convenio tenga aprobados la mitad de los créditos de la titulación que esté cursando. La realización del proyecto final de carrera también se puede incluir dentro de este marco de colaboración universidad-empresa. El estudiantado localizará las ofertas de las empresas en los tableros de anuncios o en la web del centro. Los CCE se gestionan a través de una base de datos que se actualiza de forma continua por parte del personal de la unidad de empleo del centro. La actividad de los CCE de cada centro se mide a partir de una serie de indicadores que evalúan la calidad de los mismos, entre los cuales destaca el número de estudiantes, el número de convenios y el número de horas realizadas por los y las estudiantes. Dicha información se publica y se actualiza cada curso académico en la Web de Datos Estadísticos y de Gestión de la UPC (http://www.upc.edu/dades/, Apartado de Docencia, Subapartado número 1.5.5.1).

Lasbolsa de trabajo del centro, regulada de forma específica en el acuerdo de la Junta de Gobierno de 19 de febrero de 1993, es básicamente una herramienta para la realización de prácticas en empresas. Hay que tener en cuenta que hay un responsable académico (jefe de estudios u otro cargo) de la bolsa de trabajo y que en la web de la UPC se dispone de un apartado específico dedicado a las bolsas de trabajo de los centros docentes en el cual se informa de la persona de contacto para cada escuela/facultad (http://www.upc.edu/, Apartado “Estudiantes UPC”, Subapartado “Prácticas y trabajo”). Las bolsas de trabajo cuentan con procedimientos de actuación establecidos y disponen de la documentación adecuada en cada caso para gestionar y llevar un seguimiento adecuado de este proceso.

La Comisión de Relaciones Universidad-Empresa(CRUE) es el órgano colegiado de carácter consultivo del centro que se encarga de promover, organizar i llevar a cabo los programas de cooperación educativa y promover actividades universidad-empresa. Con representación del personal docente e investigador y de los estudiantes, sus funciones son:

* Promover, organizar y llevar a cabo programas de cooperación,
* Velar para que la información de las ofertas de programas de cooperación sea pública, garantizando el derecho a la igualdad de oportunidades a los i las estudiantes,
* Velar por el cumplimiento de la normativa vigente que afecte a los programas de cooperación educativa y
* Promover actividades universidad-empresa

La CRUE ha de presentar a la Junta de Escuela un informe anual de la actividad de cooperación educativa que contiene las acciones y los resultados más importantes del proceso de prácticas externas y la medida y el análisis de los resultados a tener en cuenta para la mejora del plan de estudios. Este informe se incorpora a la memoria anual que elabora el centro y, conjuntamente con el informe de auditoría interna del proceso, es analizado por la Comisión de Calidad.

1. **Procedimientos/mecanismos para la recogida y análisis de información sobre los programas de movilidad** [[3]](#footnote-4)

En este ámbito, la UPC promueve programas de movilidad (SICUE-SÉNECA, SÓCRATES-ERASMUS, UNITECH, CINDA y convenios específicos con universidades de todo el mundo para intercambios o dobles titulaciones) para estudiar y trabajar en España o en el extranjero. La movilidad del estudiantado se coordina desde el Servicio de Relaciones Internacionales, sin embargo, la gestión académica de los intercambios la realiza el responsable de intercambios del centro.

Los acuerdos de movilidad quedan plasmados por escrito, firmados por los cargos correspondientes de ambas universidades. El centro tiene informatizada la gestión de los intercambios a través de herramientas informáticas específicas, bases de datos, listas de correo electrónico e información específica en el programa de gestión de matrículas de los estudiantes. La información relativa a la gestión y coordinación de los distintos programas de movilidad (convocatorias, becas, reuniones informativas, etc.) se publica en la web del Servicio de Relaciones Internacionales y también en la propia web del centro.

El Área de Relaciones externas del centro se encarga de preparar el material para informar al estudiantado sobre los programas, plazas y condiciones de la movilidad y juntamente con el/la subdirector/a responsable del tema realizan la difusión de esta información, sobretodo mediante dos herramientas principales:

* una sesión informativa que se realiza cada curso académico y donde también participa el Área de Relaciones Internacionales de la UPC y
* la página web de la escuela,

El Área de Relaciones externas del centro gestiona los trámites y la documentación del estudiantado participante en programas de movilidad de acuerdo con las convocatorias y normativas oficiales de los programas correspondientes, coordinándose con el Área de Relaciones Internacionales de la UPC y siguiendo las instrucciones y decisiones tomadas por el/la subdirector/a responsable de la movilidad.

Durante el curso, se da soporte al/a la estudiante que quiere marchar (asesoramiento en proyectos y cursos de idiomas) y se aplica el Plan de acogida al estudiantado procedente de los programas de intercambio.

Durante la participación en los programas de intercambio, el/la subdirector/a y el Área de Relaciones externas del centro realizan un seguimiento del estudiantado, con tal de resolver problemas que les puedan surgir.

Cuando se acaban los programas de intercambio, de acuerdo con las normativas oficiales y con la documentación correspondiente, el/la subdirector/a elabora una propuesta de reconocimiento de calificación que hace llegar a la Comisión de Evaluación del centro.

La actividad de los programas de movilidad se mide a partir de una serie de indicadores que evalúan la calidad de los mismos, entre los cuales destacan las encuestas de las propias escuelas/facultades, la encuesta sobre la estancia Sócrates de la Agencia Nacional ERASMUS y las encuestas de satisfacción de los estudiantes.

Para rendir cuentas sobre los programas de movilidad, cada curso académico se publica en la web de Datos Estadísticos y de Gestión de la UPC el número de estudiantes de cada centro que han participado en programas de intercambio (http://www.upc.edu/dades/, Apartado de Docencia, Subapartado 1.5.4)

Los contactos que el/la subdirector/a del centro responsable de la movilidad mantiene con los responsables de las universidades de destino y los informes que elaboran así como la opinión de los estudiantes una vez finalizada su estancia (opinión recabada mediante entrevistas personales) permiten también obtener información sobre necesidades, expectativas y calidad de las enseñanzas impartidas en el centro. También se obtiene información a partir del seguimiento del estudiantado de intercambio que recibe la Escuela.

Finalmente, con los datos de estas entrevistas y toda la documentación generada en el proceso, el/la subdirector/a responsable de la movilidad elabora cada curso académico el informe para la Memoria Anual. Este informe, conjuntamente con los resultados de la auditoría interna es analizado por la Comisión de Calidad, la cual puede proponer al órgano de gobierno competente, acciones de mejora para el proceso de movilidad o para las enseñanzas impartidas en el centro.

**9.4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida**

La UPC impulsa la Encuesta a titulados y tituladas de la UPC.

Los objetivos de dicha encuesta son:

* evaluar su inserción laboral 3 años después de finalizar sus estudios,
* valorar su satisfacción con la formación recibida en la Universidad y su adecuación al lugar de trabajo que ocupan,
* además esta encuesta se trata de un proyecto compartido con las 7 universidades públicas catalanas y la Agencia de Calidad del Sistema Universitario catalán (AQU Catalunya). Este instrumento permite realizar una evaluación transversal de la inserción laboral de los titulados y tituladas universitarios y armonizar la metodología utilizada para poder comparar e integrar la información con el objetivo de extraer conclusiones fiables en el ámbito catalán,
* finalmente, los resultados de este cuestionario permiten extraer indicadores para comparar las posibilidades de inserción que ofrecen las diferentes titulaciones de la UPC y, al mismo tiempo, posibilita el análisis de cada una de las áreas de conocimiento en particular.

La población encuestada es una muestra de los titulados y tituladas y se utiliza un modelo único de encuesta para todo el colectivo. La encuesta está estructurada en distintos bloques: el primero está relacionado con el primer trabajo (dificultad, cuándo y cómo se encontró, etc.), el segundo con la situación laboral actual del/de la encuestado/a (ámbito y características de la empresa, salario, tipo y duración de contrato, funciones realizadas, satisfacción con el trabajo, factores que influyeron para que lo contrataran, etc.), el tercero está relacionado con el nivel de formación recibida en la UPC (la formación teórica y práctica; las competencias transversales como la informática, los idiomas o la documentación; las competencias interpersonales y de gestión como la expresión oral, la comunicación escrita, el trabajo en equipo, el liderazgo y la gestión; y las competencias cognitivas como son la resolución de problemas, la toma de decisiones, la creatividad o el pensamiento crítico) y su adecuación al lugar de trabajo, el cuarto está vinculado con la formación continuada, en el quinto se pregunta acerca de la movilidad mientras que en el sexto bloque se analizan las situaciones de titulados y tituladas en paro (medios para buscar trabajo, tiempo en desempleo, elementos que pueden dificultar el acceso a un trabajo, etc.).

A partir de los resultados de la encuesta, AQU Catalunya elabora dos tipos de informes que contienen datos agregados: “La inserción laboral de los titulados y tituladas universitarios. Total por áreas en Cataluña” y “La inserción laboral de los titulados y tituladas universitarios. Total por subáreas en Cataluña”.

Desde el Gabinete Técnico de Planificación, Evaluación y Estudios de la UPC, a partir de los resultados de esta encuesta se confecciona el “Informe sobre la inserción laboral de los titulados y tituladas de la UPC”, el cual se difunde a través de prensa escrita y mediante el Sistema de Información Directiva de la UPC y se presenta en distintos foros de los órganos de gobierno, de representación y de consulta, como el Consejo de Dirección o el Consejo de Directores de Centros Docentes para su información, reflexión y debate. Paralelamente, también se hace difusión de los resultados por centros y titulaciones a través del web de Datos Estadísticos y de Gestión de la UPC (http://www.upc.edu/dades/, Apartado Centros Docentes, Subapartado “Encuestas a los titulados”).

En conclusión, los datos extraídos de esta encuesta representan una herramienta que permite realizar un seguimiento de los indicadores básicos de inserción laboral de los titulados y tituladas de la UPC, de conocer la tasa de ocupación por centros y la valoración de la formación recibida en cada uno de ellos, y de aplicar sin perder de vista la complejidad del mercado laboral las adecuadas medidas de mejora en el plan de estudios.

Por otra parte, la UPC dispone de la Oficina de Orientación e Inserción Laboral (OOIL) que tiene como objetivo dar respuesta a las necesidades del estudiantado y de titulados y tituladas de la UPC en materia de orientación e inserción laboral. El objetivo principal de la OOIL no es sólo facilitar la inserción laboral de los nuevos titulados y tituladas de la UPC que se han apuntado a su bolsa de trabajo, sino, fundamentalmente, y pensando en las perspectivas de futuro, facilitar el desarrollo de su carrera profesional para procurar un posicionamiento correcto ante el mercado laboral.

Además la OOIL está vinculada directamente con más de 300 empresas, e indirectamente con muchas más usuarios de la bolsa de trabajo, a las que ofrece una serie de servicios: las asesora en sus necesidades de incorporación de personal calificado con respecto a los perfiles profesionales derivados de las titulaciones de la UPC y con respecto a las condiciones laborales que se les pueden ofrecer; les ofrece un servicio de bolsa de trabajo y las implica en acciones relacionadas con el tema de la inserción laboral (workshops de empresas, talleres de competencias transversales,...) Al mismo tiempo, la OOIL lleva a cabo estudios de carácter puntual y sistemático sobre los titulados inscritos en el servicio de empleo y los empleadores. En el caso de los titulados y tituladas, a través de una encuesta on-line periódica (pudiendo hacer un refuerzo de encuestas telefónicas) se recogen los datos más significativos sobre el trabajo desarrollado, el tipo de empresa donde se han insertado los titulados (sectores, alcance, número de trabajadores, etc.), el proceso de búsqueda de ocupación realizado, las condiciones laborales, la valoración del puesto de trabajo conseguido, la movilidad internacional y la formación continuada. En relación a las empresas, a través de encuestas personales con gerentes y responsables de recursos humanos se identifican las necesidades de las empresas en materia de perfiles profesionales y, al mismo tiempo, se detecta la opinión (aspectos del CV y competencias personales) que tiene la empresa de los recién titulados de la UPC, sus puntos fuertes y las áreas de mejora.

El estudio permite disponer de información sobre la tasa de ocupación de los usuarios de la OOIL (todos con titulaciones politécnicas), las características de su inserción laboral (sueldo, tipo de empresa donde trabaja, autoocupación, etc.) y también la satisfacción del titulado y de la titulada y del empleador con la formación universitaria recibida. Con los resultados obtenidos se elabora un estudio que se publica y se difunde en distintos formatos (web de la OOIL, correo electrónico, papel, CD, etc.). Los destinatarios de la difusión son los y las estudiantes, la UPC y los equipos directivos de los centros docentes, los responsables de las administraciones públicas, las empresas y la sociedad en general ya que es un estudio público y de libre acceso. Este estudio es una herramienta de gran utilidad para las siguientes promociones de titulados y tituladas, que tienen información sobre su mercado de trabajo.

Por otra parte, la interpretación correcta de las características y los problemas de inserción de cada una de las titulaciones sólo puede obtenerse a partir de estudios sectoriales, con la utilización de técnicas cualitativas que permiten recoger las experiencias de los diferentes actores implicados en la relación entre estudios y mercado de trabajo (titulados, profesorado, gestores y empleadores).

La escuela obtiene también datos sobre la inserción laboral y la satisfacción de sus titulados y tituladas mediante una encuesta que tradicionalmente se realizaba aprovechando el acto de graduación que cada año organiza la Escuela, pero que el último año ha sido sustituida por una encuesta telefónica. Un análisis de los resultados de esta encuesta se incorpora a la Memoria Anual del centro y, conjuntamente con el análisis de los resultados de la encuesta de inserción laboral citada anteriormente, permite a la Comisión de Calidad elaborar anualmente propuestas de mejora de los planes de estudios para su aprobación por el órgano de gobierno competente.

**9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título**

1. **Procedimientos/mecanismos para la recogida y análisis de información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título**

El centro dispone de un reglamento propio (aprobado por el Claustro Universitario) en el cual se define, entre otros aspectos, la estructura de gobierno y de gestión del centro. En este reglamento se especifican las funciones de cada uno de los órganos de gobierno y la representatividad en éstos de los diferentes colectivos que forman la comunidad del centro. En todos estos órganos hay representación del personal docente e investigador, del PAS y de los estudiantes. A través de las reuniones de las comisiones de estos órganos colegiados y unipersonales se canalizan las opiniones de los colectivos de la unidad, las cuales quedan registradas en unas actas y se toman acuerdos que se convertirán en acciones de mejora para el desarrollo del plan de estudios.

En concreto, los estudiantes también pueden presentar sus opiniones en las sesiones tutoriales o a través del jefe de estudios de la titulación. En este sentido, la UPC cuenta con un Plan de acción tutorial que consiste en un servicio de atención al estudiantado, a través del cual el profesorado proporciona elementos de información, orientación y asesoramiento de forma grupal y personalizada. La tutoría constituye un soporte para la adaptación a la Universidad, que permite recibir orientación en dos ámbitos: el académico, con el seguimiento de la progresión académica y asesoramiento en cuanto a la trayectoria curricular en función de las posibilidades de cada uno; y, el personal, con el asesoramiento sobre el proceso de aprendizaje (adecuación de los métodos de estudio, recursos disponibles en la universidad, etc.). Al comienzo de curso se comunica al estudiante quién es su tutor o tutora. Se realizan reuniones grupales al inicio de curso para resolver o prever problemas académicos que puedan surgir. Si se necesita una atención más personalizada se puede solicitar un asesoramiento individual y confidencial. En la web de la UPC, en el apartado “Estudiantes UPC”, Subapartado “Atención al estudiante”, se informa acerca de los datos de contacto correspondientes a los coordinadores del Plan de Acción tutorial para cada uno de los centros docentes de la UPC.

Al margen de las encuestas que ya se han citado en apartados anteriores y que recogen la satisfacción del estudiantado, de las empresas que tienen estudiantes del centro en prácticas y de los titulados, la escuela, mediante una encuesta que cada año responden los estudiantes de nuevo ingreso al centro al cabo de un cuatrimestre de estancia en el mismo, recaba información sobre si se han sentido bien acogidos en la Escuela.

Para facilitar a la Comisión de Calidad el análisis anual de la satisfacción de los diferentes grupos de interés y la propuesta de acciones de mejora, el/laSubdirector/a de Calidad elabora un informe anual en el que se recoge toda la información disponible sobre la satisfacción.

1. **Procedimientos/mecanismos para la recogida y análisis de información sobre las sugerencias o reclamaciones del estudiantado**

En este ámbito, la UPC dispone de la figura del Defensor de la comunidad universitaria de la UPC, cuya misión fundamental es la de recibir quejas, sugerencias, iniciativas y propuestas de mejora, así como atender a cualquier persona física o jurídica que no se considere suficientemente atendida a través de los canales de que dispone la comunidad. Este mecanismo está regulado en los Estatutos de la UPC (Título VI) y en el Reglamento número 9/2004 del Claustro Universitario. El Defensor de la UPC no está sujeto a ningún mandato imperativo, no recibe instrucciones de ninguna autoridad y cumple sus funciones con autonomía y según su criterio. Entre sus funciones está la de presentar al Consejo Social y al Claustro Universitario un informe anual sobre sus actuaciones y la de facilitar la presentación de sugerencias relacionadas con la mejora de la calidad en el funcionamiento de la universidad y atenderlas con una atención especial. El procedimiento para tramitar las quejas u observaciones es a través de escrito y documentos justificativos. En todos los casos el Defensor debe emitir resolución o si decide no admitir a trámite una queja tiene que comunicarlo al interesado mediante un escrito motivado. Para rendir cuentas de sus acciones, en la web de la UPC, en el apartado “La UPC”, esta figura dispone de un apartado específico en el cual se hacen públicos, además de su reglamento y su marco de actuación, los informes que ha elaborado hasta el momento incluyendo una relación de quejas, de actuaciones y de recomendaciones desde el 1995 hasta el 2006. Dicho acopio contiene de forma resumida la tipología de expedientes tramitados y las recomendaciones realizadas hasta el momento.

Por otra parte, según el artículo 162 de los Estatutos de la UPC, el estudiantado para potenciar su participación en todos los ámbitos de la vida universitaria y su contribución en las finalidades de la Universidad, tiene que crear una organización propia, que tiene que incluir, como uno de sus órganos de representación, el Consejo del Estudiantado. Este órgano representa a todos los estudiantes de la UPC y se rige por el reglamento aprobado por acuerdo número 15/1999 de la Junta de Gobierno. En dicho reglamento se establece sus competencias, sus objetivos, su funcionamiento, sus órganos y las funciones que le corresponde. Entre las competencias de este Consejo están la de servir de medio de expresión de las aspiraciones, peticiones y propuestas de los y las estudiantes; y promover, coordinar y defender sus inquietudes, derechos e intereses, además de emitir informes sobre cuestiones de la actividad universitaria que considere oportunas. El Consejo del Estudiantado dispone de una web en la cual incorpora información acerca de material, normativas, servicios, etc., de interés para el estudiantado.

En este sentido, el centro puede explicar que el estudiantado cuenta con un órgano de asesoramiento y defensa de los intereses del conjunto de estudiantes miembros del centro docente y de coordinación de sus representantes. Este órgano es la Delegación de Estudiantes formada, como mínimo, por los representantes de los y las estudiantes en los órganos de gobierno y representación de la escuela/facultad y por los representantes de los y las estudiantes en los órganos de gobierno y representación de la universidad. En la web de la UPC, en el apartado “Estudiantes de la UPC”, Subapartado “Servicios y Vida universitaria” se publicitan todas las delegaciones de estudiantes que cuentan con página web propia.

En las FAQ’s para profesores y FAQ’s para estudiantes que la Escuela ha creado, se indica a quien dirigirse para las incidencias de las infraestructuras y los recursos materiales. La tramitación de las incidencias, reclamaciones y sugerencias es competencia de la unidad técnica del centro que corresponda. A través del Portal de prestaciones que estas unidades han diseñado, el estudiantado puede presentar, en forma presencial u on-line reclamaciones a calificaciones o cualquier otra incidencia, reclamación o sugerencia (instancia genérica). En ambos casos, el portal indica como realizar el trámite así como cualquier otro aspecto que sea relevante. La resolución de la instancia la puede consultar el estudiantado al gestor de solicitudes (si la ha tramitado on-line) o se le hace llegar por correo electrónico u ordinario. El estudiantado también puede hacer llegar reclamaciones o sugerencias directamente a la dirección de la escuela o a través de la Delegación de Alumnos o de sus representantes en los diferentes órganos de gobierno de la escuela.

El personal académico puede hacer llegar reclamaciones o sugerencias directamente a la dirección del centro o a través de sus representantes en los diferentes órganos de gobierno de la escuela.

Los y las responsables de los procesos afectados por dichas incidencias, reclamaciones y sugerencias, analizan aquellos casos que tengan suficiente entidad y tengan un carácter relevante e informan a los órganos de gobierno que corresponda para que se tomen las medidas correctoras o de mejora necesarias. Estas medidas se registrarán en las actas de las sesiones y corresponderá al presidente del órgano correspondiente llevar a cabo un seguimiento conjuntamente con el/laSubdirector/a de calidad.

Al finalizar cada reunión de un órgano de gobierno colegiado del centro, y en un plazo máximo de quince días, el presidente de este órgano se reúne con el/laSubdirector/a de Calidad del centro para informarle de las acciones correctoras que haya determinado implantar el órgano correspondiente y decidir conjuntamente, a la vista del acta de la sesión (que incluye siempre un informe del/de la presidente/a del órgano y un punto de turno abierto de palabras), propuestas de acciones correctoras o de mejora, que deberán ser ratificadas por el órgano correspondiente.

En las convocatorias de los principales órganos de gobierno colegiados del centro es preceptiva la inclusión en el orden del día de un punto de Seguimiento de acciones correctoras y preventivas. En la auditoria interna que se realiza anualmente se procede a la verificación de la eficacia de las acciones.

Anualmente, la Comisión de Calidad analiza el volumen y tipología de las incidencias, reclamaciones y sugerencias y el estado y eficacia de las acciones correctoras y de mejora

**3) Criterios y procedimientos para una posible extinción del Título.**

La extinción de un título oficial impartido por los Centros de la Universidad Politécnica de Cataluña podrá producirse por no obtener un informe de acreditación positivo, o porque se considere que el título necesita modificaciones de modo que se produzca un cambio apreciable en su naturaleza y objetivos o bien a petición del Centro, del Consejo de Gobierno de la Universidad o de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con los criterios que ésta establezca.

El RD 1393/2007 establece que las titulaciones acreditadas inicialmente, deben someterse a un proceso de evaluación, por la ANECA o los órganos de evaluación que la Ley de las Comunidades Autónomas determinen, cada 6 años desde la fecha de su registro en eRUCT (Registro de Universidades, Centros y Títulos), con el fin de mantener su acreditación.

Tal como indica el artículo 27 del citado RD, la acreditación de los títulos se mantendrá cuando obtengan un informe de acreditación positivo. En caso de informe negativo, se comunicará a la Universidad, a la Comunidad Autónoma y al Consejo de Universidades, para que las deficiencias encontradas puedan ser subsanadas. De no serlo, el título causará baja en el RUCT y perderá su carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, estableciéndose en la resolución correspondiente las garantías necesarias para los y las estudiantes que se encuentren cursando dichos estudios. Por tanto, un plan de estudios se considera extinguido cuando no supere este proceso de acreditación.

También se procederá a la extinción del título cuando, tras modificar los planes de estudios y comunicarlo al Consejo de Universidades para su valoración por ANECA (articulo 28 del mencionado RD), ésta considere que tales modificaciones suponen un cambio apreciable en la naturaleza y objetivos del título previamente inscrito en el RUCT, lo que se trata de un nuevo plan de estudios y se procederá a actuar como corresponde a un nuevo título.

Por último, también podrá producirse la extinción de un título oficial cuando de forma razonada lo proponga el Centro (tras aprobación por su Junta de Centro), el Consejo de Gobierno de la UPC y el Consejo Social de la UPC.

Puesto que, cuando ocurra la extinción de un título oficial, las Universidades están obligadas a garantizar el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, el Equipo Directivo del Centro debe proponer a la Junta de Centro, para su aprobación, los criterios que garanticen el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado su estudiantado hasta su finalización, que contemplarán, entre otros, los siguientes puntos:

* No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
* La supresión gradual de la impartición de la docencia.
* La implementación, en su caso, de acciones tutoriales y de orientación específicas al estudiantado.
* El derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por la normativa vigente.

La Universidad y el Equipo Directivo del centro velarán por la difusión eficaz a la sociedad en general, de la extinción de los planes de estudios de la UPC, así como de las actuaciones que se realicen desde el Centro para garantizar a los estudiantes el desarrollo efectivo de las enseñanzas que estos hubieran iniciado.

**4) Mecanismos para publicar información**

La UPC dispone de una web (http://www.upc.edu/) estructurada por temas y por colectivos en la cual se publica información relativa a los planes de estudios, a los perfiles de ingreso del estudiantado, a sus resultados académicos y de inserción laboral, etc. Dicha web es de acceso público aunque también contiene apartados de acceso restringido (intranets, sistemas de información, etc) según el colectivo al cual va dirigida la información. Además la web UPC integra las webs de las distintas unidades básicas (centros docentes, departamentos e institutos universitarios de investigación), funcionales (servicios generales) y otros entes de la Universidad.

El equipo de dirección del centro propondrá la información que se debe publicar, los medios de difusión y los grupos de interés a los que va dirigida.

La Escuela dispone de un sistema de bases de datos documentales y de un conjunto de aplicaciones informáticas que permiten disponer de toda la información en soporte electrónico, hecho que facilita la publicidad, tanto a nivel interno como externo, de información sobre

* La oferta formativa.
* Los objetivos y la planificación de las titulaciones.
* Las metodologías de la enseñanza, aprendizaje y evaluación.
* Los resultados de las enseñanzas por lo que se refiere al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los diferentes grupos de interés.
* Las prácticas externas.
* Los programas de movilidad.
* Los procedimientos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias.

El director o la directora de la escuela designa el miembro del equipo directivo encargado de definir, organizar y velar por el buen funcionamiento de los sistemas de información interna y externa de la Escuela. Este miembro del equipo, juntamente con el área técnica correspondiente, define (y actualiza, si es el caso) los mecanismos y medios de recogida, publicación y difusión de la información.

Cada miembro del equipo directivo del centro es el responsable de la decisión de la publicación/difusión y revisión/validación de la información correspondiente a su temática. El área técnica realiza la publicación y/o difusión de la información validada por los miembros del equipo directivo del centro, principalmente mediante cuatro herramientas principales:

* web de la Escuela ([https://EETAC.upc.edu/ca/](https://epsc.upc.edu/ca/)),
* la intranet de la plataforma Atenea Campus Digital de la Escuela (de acceso restringido a los colectivos de la escuela)
* el tablón telemático de anuncios y foros de debatedentro de la intranet de la plataforma Atenea(de acceso restringido a los colectivos de la escuela)
* el buzón institucional de correo electrónico EETAC Difusión.

Durante todo el curso, y especialmente con periodicidad cuatrimestral y/o anual, se actualiza y revisa la información correspondiente a los diferentes ámbitos de la Escuela, validada otra vez por el miembro correspondiente del equipo directivo.

En la auditoría interna que se realiza anualmente a cada uno de los procesos definidos por el centro, se revisa la documentación de su ámbito publicada y se informa a la Comisión de Calidad del resultado de esta revisión, la cual propondrá al órgano de gobierno competente, si lo considera conveniente, la adopción de acciones correctoras o de mejora.

1. La Fase selectiva es el bloque curricular constituido por el conjunto de asignaturas del primer o del primer y segundo cuatrimestre, del plan de estudios con organización cuatrimestral, o por las del primer año académico de los que tienen organización anual, que ha de superarse para poder continuar los estudios en la UPC.

 (Un bloque curricular se define como un conjunto de asignaturas con unos objetivos formativos comunes que se evalúan de forma global en un procedimiento denominado evaluación curricular). [↑](#footnote-ref-2)
2. Respecto al concepto de "Práctica externa" hemos de tener en cuenta lo siguiente:

- En el caso de la UPC, entendemos por “práctica externa”, la estancia de carácter formativo que realiza el estudiante en un entorno de trabajo real, en el marco de un convenio debidamente regulado suscrito entre la universidad y las empresas, instituciones y organismos. [↑](#footnote-ref-3)
3. Respecto al concepto de " Programa de Movilidad" hemos de tener en cuenta lo siguiente:

 En la Universidad se entiende por “programa de movilidad”:

	* la posibilidad o acción de estudiantes de dela UPC que llevan a cabo un programa de movilidad en otra institución de educación superior o
	* estudiantes de otras instituciones de educación superior que llevan a cabo un programa de movilidad en la UPC. Dicho programa debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia. [↑](#footnote-ref-4)