

**Escola
FUAB
Formació**

**INFORME ANUAL
DE GESTIÓ DE LA
QUALITAT (SGIQ)
2025**

Versió: 1

Data: 2025

Codi: Informe_Gestió_Qualitat_v1_2025

Índex de Continguts:

1. Context i resultats clau del curs 2024-2025	4
2. Política i objectius de qualitat	4
2.1. Alineació dels objectius amb la missió i les línies estratègiques	5
2.2. Resultats obtinguts respecte als objectius establerts	5
2.3. Necessitats de millora i ajustos en la política i objectius de qualitat	5
3. Avaluació del sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ)	6
3.1. Funcionament dels processos durant el curs	6
3.2 Resultats clau dels indicadors del SGIQ.....	6
3.3. Punts forts del SGIQ	7
3.4. Punts febles i reptes identificats	7
3.5. Impacte del SGIQ en el funcionament del centre	8
4. Revisió dels processos VSMA (Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació)	8
4.1. Verificació i modificació de titulacions	8
4.2. Seguiment de titulacions.....	8
4.3. Acreditació de titulacions.....	9
4.4. Impacte dels processos VSMA en la qualitat del centre.....	9
4.5. Propostes de millora en els processos VSMA.....	9
5. Resultats dels indicadors clau de rendiment (KPI)	9
5.1. Resultats principals dels KPI	9
5.2. Anàlisi de tendències	10
5.3. Interpretació i àrees que requereixen atenció	10
6. Anàlisi de les enquestes de satisfacció	11
6.1. Resultats per col·lectius.....	11
6.2 Síntesi i conclusions.....	11
6.3 Propostes d'acció basades en els resultats.....	11
7. Resultats de les avaluacions internes i externes	12
7.1. Avaluacions internes	12
7.2. Avaluacions externes.....	12
7.3. Conclusions derivades de les avaluacions	13
7.4. Impacte de les avaluacions en la millora contínua	13
8. Propostes de millora i Pla d'acció 2025-2026	13
9. Resum, reflexions i compromisos	14
9.1. Resum dels punts clau	14
9.2. Reflexions estratègiques	15
9.3. Compromisos per al curs 2025-2026.....	15
9.4. Tancament.....	15
10. Fonts de dades i evidències	15

Escola FUAB Formació

10.1 Taules dels indicadors clau (KPI).....	15
10,2 Resultats de les enquestes de satisfacció.....	16
10.3. Informes interns utilitzats com a base	16
10.4. Documents institucionals de referència.....	16

1. Context i resultats clau del curs 2024-2025

L'Escola FUAB Formació, com a centre adscrit a la Universitat Autònoma de Barcelona, afronta cada curs amb la voluntat de garantir una formació universitària de qualitat i de servei a la societat. La seva posició com a centre especialitzat en tres grans àmbits —Turisme i Direcció Hotelera, Prevenció i Seguretat Integral i Arxivística i Governança de la Informació—, complementats amb una oferta diversificada d'altres àmbits formatius, li confereix un perfil singular dins el panorama universitari català.

L'anàlisi del curs 2024-2025 mostra un centre consolidat, amb resultats positius en la major part dels indicadors clau, però també amb reptes específics que cal abordar amb mesures concretes.

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) ha demostrat maduresa, assegurant que tots els processos estratègics, operatius i de suport han estat revisats, i que les millores planificades s'han dut a terme en la seva totalitat. Aquesta és una dada especialment significativa si tenim en compte que en cursos anteriors el percentatge de millores executades era pràcticament nul.

Pel que fa a les acreditacions externes, el centre manté el seu nivell d'excel·lència: el 100% de les titulacions presentades han estat acreditades favorablement per AQU Catalunya, confirmant la solidesa dels programes i la seva adequació als estàndards europeus de qualitat. Aquesta estabilitat en els resultats d'acreditació és un dels actius més destacables del centre i contribueix a reforçar la seva reputació acadèmica i professional.

En l'àmbit de la satisfacció dels titulats, les dades mostren un comportament desigual. Els graus mantenen un nivell de satisfacció alt, amb un 78,4% de valoracions positives, lleugerament inferior al 80,6% de l'any anterior però encara dins un marge acceptable. En canvi, els màsters presenten una baixada més marcada, passant del 82% al 79,1%. Aquesta tendència obliga a una reflexió i a l'aplicació de mesures específiques, ja que la formació de postgrau és un àmbit estratègic per a l'Escola, tant per la seva rellevància professional com per la seva projecció internacional.

Quant a la satisfacció amb els serveis i recursos, l'estudiantat i el professorat mostren estabilitat (3,0 i 3,4 sobre 4 respectivament), mentre que el personal tècnic i de gestió registra un lleuger descens, passant del 2,8 al 2,7 sobre 4. Les valoracions d'aquest col·lectiu continuen sent més baixes que les d'altres grups, fet que assenyalava la necessitat d'impulsar actuacions específiques orientades al seu benestar laboral i a l'eficiència dels recursos de què disposen.

Els resultats vinculats al desenvolupament de l'equip humà són encoratjadors: la participació en activitats de formació ha augmentat fins al 74%, amb una satisfacció mantinguda en el 93%. Aquestes dades reflecteixen que les mesures adoptades en cursos anteriors per detectar necessitats i oferir una formació més ajustada han tingut un impacte real i positiu.

Finalment, cal destacar la millora progressiva en la inserció laboral dels titulats. La taxa d'ocupació a tres anys s'ha incrementat fins al 90%, consolidant una tendència ascendent i posant de manifest la connexió efectiva entre la formació impartida i les necessitats del mercat laboral. Aquesta dada, combinada amb la millora en la satisfacció de les empreses col·laboradores (87%), confirma que l'Escola FUAB Formació és capaç de generar perfils professionals ben adaptats a les demandes socials i econòmiques.

En conjunt, el balanç del curs 2024-2025 mostra un centre amb fortaleces clares —acreditació, inserció laboral, formació del personal— i amb àrees a millorar que se situen principalment en la satisfacció dels programes de màster i en la percepció del personal tècnic i de gestió. Aquests resultats configuren les bases sobre les quals es desplegarà el pla de millora del curs següent.

2. Política i objectius de qualitat

L'Escola FUAB Formació disposa d'una Política de Qualitat revisada el 2025, que estableix els principis i compromisos bàsics del centre amb la millora contínua, la transparència i l'excel·lència acadèmica. Aquesta política es desplega a través dels objectius del SGIQ, estretament vinculats amb les línies estratègiques del Pla Estratègic 2024-2028: excel·lència i innovació acadèmica, informació pública i

Escola FUAB Formació

transparència, inserció laboral i emprenedoria, internacionalització i mobilitat, model organitzatiu, desenvolupament del personal i inclusió i participació.

La revisió d'aquest curs 2024-2025 mostra una **alta coherència entre la política de qualitat i la missió del centre**.

Els objectius plantejats han tingut un reflex tangible en resultats concrets, que van des de l'eficiència en l'acreditació de titulacions fins a la millora en la formació i satisfacció del personal, passant per la consolidació de la inserció laboral i l'estabilitat en la satisfacció de l'alumnat de grau.

2.1. Alineació dels objectius amb la missió i les línies estratègiques

La **missió de l'Escola**, centrada en oferir una educació superior de qualitat vinculada al teixit social i productiu i orientada a capacitar professionals amb competències per afrontar reptes globals, es veu reflectida en accions concretes dutes a terme aquest curs.

En l'àmbit de la **docència**, la revisió dels resultats d'aprenentatge i la seva coherència amb metodologies i avaluació ha estat una línia de treball constant, especialment als màsters, on les dades han posat de manifest la necessitat d'ajustar continguts i organització acadèmica en alguns programes.

Pel que fa a la **transparència**, s'han reforçat els mecanismes d'informació pública incorporant al procés PE02 un apartat específic que recull evidències i resultats de manera més clara i accessible, donant resposta a recomanacions externes.

En l'àmbit del **desenvolupament de l'equip humà**, la participació en activitats de formació ha augmentat fins al 74% i la satisfacció es manté al 93%, confirmant que l'estratègia de detectar necessitats i ajustar l'oferta formativa ha estat encertada.

Finalment, la **inserció laboral dels titulats**, amb una taxa del 90% a tres anys, evidencia la bona connexió de l'oferta formativa amb el mercat laboral i l'eficàcia dels mecanismes de relació amb empreses i entitats col·laboradores.

2.2. Resultats obtinguts respecte als objectius establerts

L'anàlisi dels indicadors mostra un alt grau d'assoliment dels objectius fixats:

El manteniment del 100% de titulacions acreditades és una dada que reforça l'objectiu estratègic d'excel·lència i garanteix la confiança externa en la qualitat del centre.

El compliment del Pla de Millora, amb el 100% de les accions executades, reflecteix un canvi qualitatiu respecte al curs anterior i evidencia un compromís més gran amb la millora efectiva.

Els indicadors de formació del personal mostren avenços positius tant en participació com en satisfacció, reforçant el compromís de dotar de recursos i coneixements el professorat i el personal tècnic.

La satisfacció de l'alumnat manté la seva estabilitat als graus i als màsters, tot i que alguns màsters presenten una davallada que cal atendre. Aquest resultat situa la qualitat percebuda de la formació de postgrau com una de les principals prioritats de millora.

2.3. Necessitats de millora i ajustos en la política i objectius de qualitat

La revisió dels resultats i de l'alineació amb la política de qualitat permet identificar tres necessitats d'actuació prioritàries:

Reforçar la qualitat percebuda dels màsters, amb accions específiques sobre la coordinació docent, la càrrega de treball, el suport administratiu i la disponibilitat de recursos digitals.

Definir forquilles òptimes per als indicadors clau, establint valors de referència que permetin anticipar desviacions i actuar de manera preventiva en lloc de reactiva.

Enfortir la informació pública i la traçabilitat de les accions de millora, assegurant que els resultats i les actuacions siguin accessibles i comprensibles per a tota la comunitat universitària i per als agents externs.

Aquestes línies de millora permetran garantir que la política de qualitat continuï sent una eina viva, útil i plenament alineada amb les necessitats del centre i els estàndards de qualitat del sistema universitari.

3. Avaluació del sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ)

El **Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ)** de l'Escola FUAB Formació ha assolit un grau de maduresa que permet garantir un funcionament estable, coherent i capaç de donar resposta a les exigències normatives i als estàndards d'AQU Catalunya.

El curs 2024-2025 ha estat especialment significatiu perquè el centre ha pogut demostrar no només la revisió completa dels processos sinó també l'execució íntegra de totes les accions de millora planificades.

3.1. Funcionament dels processos durant el curs

Durant el curs 2024-2025 s'ha revisat el manual i el 100% dels processos estratègics, operatius i de suport del SGIQ. Cada procés ha comptat amb informes, evidències i registres actualitzats.

La revisió realitzada contempla:

- Incorporació de la figura de “responsable de la gestió operativa” en tots els processos, diferenciada de la responsabilitat estratègica.
- Simplificació i optimització del sistema d'indicadors:
 - Supressió d'indicadors poc rellevants o redundants.
 - Alineació amb el Pla Estratègic i la Política de Qualitat.
 - Previsió d'incloure forquilles de valors òptims per a indicadors quantitatius.
- Inclusió d'un apartat específic d'informació pública i retiment de comptes en el procés PE02.
- Previsió d'ajust de diagrames de flux i responsabilitats per reflectir el funcionament real.
- Millora de la traçabilitat entre enquestes de satisfacció i planificació estratègica.
- Elaboració del Quadre de comandament d'indicadors com a eina de seguiment i transparència.

Un element destacable és la incorporació de **la figura del responsable operatiu** en tots els processos, fet que ha permès millorar la claredat en l'assignació de rols i responsabilitats i ha augmentat l'eficiència en la recollida de dades i en la implementació de millores.

Igualment, la **revisió dels indicadors** de seguiment de cada procés en ares de la simplificació i l'efectivitat es destaca també com un element important en aquesta revisió

3.2 Resultats clau dels indicadors del SGIQ

L'anàlisi dels indicadors del curs 2024-2025 confirma que el SGIQ del centre es manté sòlid en àmbits crítics com l'acreditació de titulacions, la satisfacció dels col·lectius i la formació del personal. Tot i així, també posa de manifest algunes àrees que requereixen atenció per evitar una pèrdua de qualitat a mig termini.

1. Qualitat acadèmica i acreditacions

L'indicador més rellevant per avaluar la robustesa del sistema acadèmic és el percentatge de titulacions acreditades favorablement, que es manté en un 100% per quart curs consecutiu. Això demostra que els processos interns de seguiment i millora garanteixen el compliment dels estàndards d'AQU Catalunya i consoliden la reputació acadèmica del centre.

2. Satisfacció de titulats i experiència formativa

- Graus: la satisfacció global es manté estable en un 80,6%, dada que indica consistència en la qualitat percebuda i que se situa per sobre del llindar mínim intern establert al Pla Estratègic.

Escola FUAB Formació

- Màsters: es registra una baixada de 4,7 punts percentuals respecte a l'any anterior. Aquesta baixada agregada de satisfacció als màsters no és homogènia, sinó que s'explica principalment per alguns programes concrets vinculats al turisme i a la gestió esportiva. La resta de màsters mantenen una bona valoració, tot i que arrossegueu petites recomanacions de millora en recursos, coordinació i suport administratiu.

3. Desenvolupament i formació de l'equip humà

- Participació en formació: el 72% del personal ha realitzat activitats formatives aquest curs, millorant lleugerament (+3 p.p.) respecte al 2023-2024, després de la forta baixada registrada el 2023.
- Satisfacció amb la formació rebuda: 93%, la xifra més alta dels darrers tres cursos, resultat d'una planificació formativa més ajustada a les necessitats detectades i a una oferta més personalitzada.

4. Qualitat dels serveis i recursos

- Alumnat: satisfacció estable en 3,0/4.
- Professorat: satisfacció estable en 3,4/4.
- Personal tècnic i de gestió: lleu descens de 2,8 a 2,7/4, que, tot i no ser significatiu estadísticament, pot ser un primer senyal de desgast en la percepció de qualitat dels recursos i serveis que utilitzen diàriament.

3.3. Punts forts del SGIQ

L'avaluació del sistema posa de manifest diverses fortaleces:

Seguiment sistemàtic dels processos: tots els processos estratègics i operatius han estat revisats, amb informes i evidències completes.

Execució del Pla de Millora: el centre ha aconseguit executar el 100% de les accions previstes en aquest exercici, un avenç qualitatiu que reforça la credibilitat del sistema i la confiança en la seva eficàcia.

Acreditacions externes: el 100% de titulacions presentades a l'acreditació han obtingut un resultat favorable, cosa que confirma que el SGIQ garanteix la preparació i la presentació d'evidències sòlides.

Ús d'indicadors més precisos: en la revisió de processos s'han eliminat mètriques poc rellevants i s'han prioritzat indicadors amb un valor estratègic més alt, com els relacionats amb la satisfacció de titulats o la inserció laboral.

Adaptació normativa: s'ha avançat de manera notable en l'adaptació de memòries al RD 822/2021, especialment en els graus de Turisme i Direcció Hotelera i en alguns màsters amb recomanacions específiques.

Cultura de l'evidència: les dades recollides no només s'han utilitzat per complir amb requisits formals, sinó també per orientar decisions estratègiques i per compartir resultats amb els òrgans de govern i la comunitat educativa.

3.4. Punts febles i reptes identificats

Tot i aquests avenços, l'avaluació interna també ha posat de manifest alguns reptes que el sistema haurà d'afrontar:

Forquilles òptimes dels indicadors: encara no s'han definit valors de referència que permetin establir llindars d'alerta per als KPI. Aquesta mancança fa que el seguiment sigui més descriptiu que predictiu i que es detectin desviacions quan ja s'han produït.

Percepció del personal tècnic i de gestió: amb un lleuger descens en la seva satisfacció global (2,7/4) aquest col·lectiu continua valorant els serveis per sota de la mitjana. Això assenyalava la necessitat de treballar de manera més estreta amb ells en la revisió de processos i en el disseny de millores.

3.5. Impacte del SGIQ en el funcionament del centre

Els resultats del curs evidencien que el SGIQ ha tingut un impacte real en la millora contínua ja que orienta el funcionament del centre des de processos ben definits i implementats que es revisen periòdicament per tal d'adequar-los a la realitat i millorar-ne l'execució.

En síntesi, l'avaluació del SGIQ mostra un sistema madur, estable i amb capacitat de resposta, que consolida els seus punts forts i identifica amb claredat les àrees de treball de futur.

4. Revisió dels processos VSMA (Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació)

Els processos VSMA són el nucli del sistema d'assegurament de la qualitat, perquè garanteixen que les titulacions del centre compleixin els requisits normatius, responguin a les necessitats socials i professionals, i mantinguin la seva vigència en termes d'actualització i millora contínua.

El curs 2024-2025 ha estat especialment rellevant perquè ha combinat processos de modificació vinculats a l'adaptació normativa al RD822/2021, seguiments ordinaris i noves acreditacions.

4.1. Verificació i modificació de titulacions

Aquest curs no s'ha iniciat cap procés de **verificació** de noves titulacions, però sí que s'han dut a terme modificacions puntuals i substancials en diversos programes.

Els graus de Turisme (GT) i Direcció Hotelera (GDH) han estat objecte d'una actualització de memòries per assegurar la seva plena adequació al RD 822/2021, especialment pel que fa a la definició de resultats d'aprenentatge i a la actualització de l'ajust amb els requeriments professionals del sector. Aquesta adaptació ha permès reforçar la coherència interna dels plans d'estudi i alinear-los amb els estàndards actuals del sistema universitari.

En l'àmbit de màster, el Màster UE-Xina (MUEX) i el Màster en Arxivística i Governança de la Informació (MUAGI) han incorporat millores per reforçar la coherència entre resultats d'aprenentatge, activitats formatives i avaluació. Aquest procés ha estat guiat per les recomanacions d'AQU Catalunya en anteriors processos de seguiment i acreditació.

Aquestes modificacions responen tant a exigències normatives com a la voluntat de millora interna, i mostren la capacitat del centre per ajustar l'oferta formativa a les necessitats detectades.

4.2. Seguiment de titulacions

S'han completat el 100% dels informes de seguiment previstos. Els seguiments han incorporat dades de satisfacció d'alumnat i titulats, inserció laboral, adequació dels recursos i coherència dels resultats d'aprenentatge.

Les conclusions principals són:

Graus: estabilitat en la satisfacció de l'alumnat, amb especial millora en la valoració de les pràctiques externes, que han passat de ser un punt crític a una fortalesa en alguns programes.

Màsters: resultats desiguals, amb alguns programes que mantenen valoracions altes (Arxivística, Teledetecció) i altres que presenten descensos significatius (Gestió d'Empreses Hoteleres, Gestió Esportiva, Turisme d'Esdeveniments). Els punts dèbils més freqüents són la coordinació acadèmica, la càrrega de treball i el suport administratiu.

Inserció laboral: millora sostinguda fins al 90% a tres anys vista, indicador que confirma la pertinència professional de l'oferta.

4.3. Acreditació de titulacions

El procés d'acreditació ha estat especialment positiu aquest curs: totes les titulacions presentades han obtingut acreditació favorable d'AQU Catalunya, mantenint una taxa d'èxit del 100%. Els informes externs destaquen l'adequació dels programes, la qualitat del professorat i la solidesa del SGIQ.

No obstant, també es formulen recomanacions: reforçar la informació pública sobre els processos de qualitat i culminar l'adaptació de totes les memòries al RD 822/2021. Aquestes recomanacions han estat recollides ja dins del Pla de Millora.

4.4. Impacte dels processos VSMA en la qualitat del centre

L'impacte dels processos VSMA sobre la qualitat del centre és tangible:

Han permès actualitzar i reforçar els plans d'estudi, adaptant-los a les exigències normatives i a les necessitats del mercat professional.

Han contribuït a millorar l'experiència de l'alumnat, especialment en pràctiques externes i recursos digitals, respondent directament a la retroalimentació recollida.

Han reforçat la cultura de l'evidència, en la qual les decisions de canvi es basen en dades procedents d'enquestes, indicadors i recomanacions externes.

Han consolidat una dinàmica de millora contínua, en què cada procés de seguiment i acreditació genera ajustos i aprenentatges que es transfereixen a altres titulacions.

4.5. Propostes de millora en els processos VSMA

De la revisió del curs es desprenen algunes línies d'acció prioritàries:

Agilitzar la recollida d'evidències i la preparació d'informes, per reduir la càrrega administrativa sense perdre rigor.

Donar més protagonisme a l'estudiantat en els seguiments, especialment en programes amb alta mobilitat.

Consolidar l'ús de metodologies actives en els màsters on la satisfacció ha davallat, per augmentar la participació i la percepció de qualitat de l'experiència formativa.

5. Resultats dels indicadors clau de rendiment (KPI)

Els indicadors clau (KPI) del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat permeten mesurar amb precisió el grau d'assoliment dels objectius establerts. L'anàlisi de les dades del curs 2024-2025 mostra un sistema estable i amb tendències positives en alguns àmbits estratègics, però també evidencia reptes que caldrà abordar en els propers cursos.

5.1. Resultats principals dels KPI

ÀMBIT	INDICADOR	2022-23	2023-24	2024-25	EVOLUCIÓ
QUALITAT ACADÈMICA	% titulacions acreditades favorablement	100%	100%	100%	=
SATISFACCIÓ TITULATS	Graus	80,5%	80,6%	80,6%	=
	Màsters	84,3%	82,0%	77,3%	↓

Escola FUAB Formació

RECURSOS I SERVEIS	Satisfacció alumnat (sobre 4)	3,0	3,0	3,0	=
	Satisfacció professorat (sobre 4)	3,4	3,4	3,4	=
	Satisfacció personal tècnic sobre 4)	2,8	2,8	2,7	↓
DESENVOLUPAMENT DEL PERSONAL	% personal formació	69%	72%	72%	↑
	Satisfacció amb la formació (%)	91%	93%	93%	=
INSERCIÓ LABORAL	Taxa d'ocupació titulats a 3 anys	87%	88%	89%	↑
PARTICIPACIÓ	Taxa resposta enquestes alumnat	41%	45%	47%	↑

5.2. Anàlisi de tendències

De les dades recollides se'n pot establir les tendències següents a tenir en compte:

Qualitat acadèmica consolidada

La taxa d'acreditació del 100% es manté inalterable per tercer curs consecutiu. Això confirma la solidesa del SGIQ i la capacitat del centre de preparar evidències consistents. És una de les fites més importants, ja que garanteix la confiança externa i reforça la reputació institucional.

Satisfacció de titulats: descens als màsters

Els graus mantenen nivells alts de satisfacció, però són els màsters els que concentren la baixada més notable (-4,7 punts percentuals). Aquesta tendència negativa no és homogènia: mentre programes com Arxivística o Teledetecció conserven una satisfacció elevada, altres com Gestió d'Empreses Hoteleres, Gestió Esportiva i Turisme d'Esdeveniments presenten puntuacions més baixes, especialment en aspectes de coordinació docent i suport administratiu. Aquestes dades situen els màsters com un àmbit d'atenció prioritària.

Recursos i serveis: estabilitat amb millores puntuals

La satisfacció de l'alumnat (3,0/4) i del professorat (3,4/4) es manté estable. El personal tècnic i de gestió mostra un lleu descens (de 2,8 a 2,7). Tot i que la variació és petita, pot indicar un desgast o necessitats no cobertes que caldria explorar.

Desenvolupament de l'equip humà: recuperació consolidada

Després de la davallada de participació en formació del 2023, la recuperació s'ha consolidat fins al 72%. La satisfacció amb la formació (93%) es manté en nivells alts, confirmant l'adequació de l'oferta a les necessitats del personal.

Inserció laboral: tendència positiva

La taxa d'ocupació dels titulats a tres anys arriba al 89%, evidenciant la connexió entre l'oferta acadèmica i les necessitats del mercat. Aquesta dada consolida l'Escola com a centre amb un bon retorn professional.

Participació en enquestes: estabilització en valors alts

La taxa de resposta ha pujat lleugerament fins al 47%, confirmant l'eficàcia de les estratègies de dinamització i gamificació, especialment en cursos inicials. Tot i que el marge de millora és limitat, caldrà mantenir aquestes iniciatives per evitar retrocessos.

5.3. Interpretació i àrees que requereixen atenció

L'anàlisi dels KPI confirma que el SGIQ funciona de manera sòlida i estable, però també assenyalava àrees específiques de millora:

Màsters: la tendència descendent en la satisfacció exigeix mesures concretes per reforçar la coordinació acadèmica, millorar el suport administratiu i ampliar els recursos digitals.

Personal tècnic i de gestió: la seva satisfacció continua sent més baixa que la de la resta de col·lectius; caldrà atendre demandes relacionades amb recursos tècnics i oportunitats de desenvolupament professional.

En síntesi, el balanç dels KPI 2024-2025 és majoritàriament positiu, amb fortaleeses clares en acreditació, inserció laboral i formació del personal, i amb reptes que se centren principalment en la qualitat percebuda dels màsters i en la consolidació de la satisfacció del personal tècnic i de gestió.

6. Anàlisi de les enquestes de satisfacció

Les enquestes de satisfacció són una de les principals fonts d'informació del SGIQ perquè permeten recollir la veu dels diferents col·lectius implicats en la vida del centre.

El curs 2024-2025 s'ha mantingut una taxa de resposta relativament alta (47%) que consolida les iniciatives de dinamització i gamificació introduïdes en cursos anteriors i que permet esperar millores futures en la participació que puguin garantir la fiabilitat de les dades i fer una lectura comparativa amb els cursos precedents.

6.1. Resultats per col·lectius

COL·LECTIU	SATISFACCIÓ GLOBAL	PUNTS FORTS	ÀREES DE MILLORA
ALUMNAT DE GRAU	3,16–3,29/4 a les enquestes; millora respecte cursos anteriors; 71–86% de satisfacció segons ítem	Qualitat del professorat (3,26–3,29/4); adequació del pla d'estudis (3,79/5); millora en pràctiques externes (3,79/5 vs 2,78)	Coordinació entre assignatures (entorn de 3,0/4); optimització de la càrrega de treball
ALUMNAT DE MÀSTER	3,18–3,78/4 segons titulació; diferències significatives entre programes	Experiència i competència del professorat (fins a 3,77/4); aplicabilitat professional; qualitat de materials i recursos	Recursos digitals avançats; intensitat de la interacció docent-estudiant en alguns programes
PROFESSORAT	3,4–3,7/4 segons titulació	Accés a formació docent i tecnològica; relació fluïda amb equips tècnics i administratius	Reducció de càrrega burocràtica; més flexibilitat en la planificació docent
PERSONAL TÈCNIC I DE GESTIÓ	2,9–3,4/4; lleugera millora respecte l'any anterior	Relació amb equips docents (3,3/4); claredat en les tasques assignades	Adequació dels recursos tècnics; oportunitats de promoció interna
TITULATS	Graus: 80,6% (–0,1 p.p. vs. any anterior); Màsters: 74,4% (–4,7 p.p., concentrat en alguns programes)	Adequació dels estudis a la feina actual; competències adquirides; valoració de les pràctiques externes	Serveis d'orientació professional; xarxa d'antics alumnes
EMPRESSES COL·LABORADORES	87% (estable)	Competències tècniques i actitudinals de l'alumnat en pràctiques	Agilitat en la gestió administrativa; millor adequació dels perfils a necessitats específiques

6.2 Síntesi i conclusions

Les enquestes de satisfacció 2024-2025 mostren un centre globalment ben valorat, amb estabilitat als graus i al professorat, millores puntuals en el personal tècnic i empreses, però amb una alerta clara en la formació de màster, on s'ha produït una baixada significativa en alguns programes.

El repte principal és traduir aquestes dades en accions concretes de millora que abordin la coordinació acadèmica, la càrrega de treball i el suport als estudiants de màster, sense oblidar les demandes del personal tècnic i la simplificació dels tràmits per a empreses.

6.3 Propostes d'acció basades en els resultats

Escola FUAB Formació

Les propostes d'acció derivades dels resultats identifiquen línies de treball específiques en diferents àmbits.

En l'àmbit dels **màsters**, es preveu la revisió dels plans docents amb l'objectiu de garantir-ne la coherència i l'actualització dels continguts, l'ampliació dels recursos digitals i de les eines col·laboratives, així com el reforç de la coordinació amb els serveis administratius, especialment pel que fa al suport a l'alumnat i a la gestió de terminis, documentació i tràmits.

Pel que fa als **graus**, es considera necessari intensificar la coordinació entre assignatures i ajustar la càrrega de treball de l'estudiantat, alhora que es promouran activitats de caràcter interdisciplinari per afavorir una formació més integrada.

En relació amb el **personal tècnic i de gestió**, es planteja el desplegament d'un pla específic de millora d'equipaments i recursos, juntament amb la implementació d'un programa de desenvolupament professional que defineixi itineraris clars de promoció interna i consolidació de carrera.

En l'àmbit dels **titulats i de l'orientació professional**, s'impulsa el reforç de la xarxa d'antics alumnes i dels programes de mentoring, així com l'ampliació dels serveis de suport a la inserció laboral amb actuacions concretes que n'augmentin l'eficàcia.

Finalment, en relació amb les **empreses i entitats col·laboradores**, apunta a la simplificació i agilització dels procediments administratius vinculats a les pràctiques externes, i l'establiment de mecanismes més eficients d'assignació de perfils d'alumnat a les necessitats concretes de les organitzacions, a través d'un diàleg previ més estructurat i d'eines de selecció més acurades.

7. Resultats de les avaluacions internes i externes

L'Escola FUAB Formació ha estat objecte, durant el curs 2024-2025, de diferents processos d'avaluació, tant interns com externs, que han permès mesurar el grau de compliment dels estàndards de qualitat i identificar àrees de millora.

Aquests exercicis no només responen a requeriments normatius, sinó que també s'han consolidat com a instruments clau per a la reflexió estratègica i l'impuls de la millora contínua.

7.1. Avaluacions internes

Les avaluacions internes han tingut com a base la revisió sistemàtica de manual i processos prevista al SGIQ i l'anàlisi dels informes de seguiment de titulacions i de centre.

Compliment de processos: tots els processos estratègics, operatius i de suport han estat revisats i s'han pogut aportar evidències completes i actualitzades.

Execució de millores: el centre ha assolit el 100% d'execució de les accions previstes al Pla de Millora en aquest curs, fet que contrasta amb cursos anteriors en què algunes accions quedaven pendents.

Bones pràctiques identificades: s'han consolidat experiències d'èxit com la introducció de rúbriques comunes en el Grau en Prevenció i Seguretat Integral o la integració de projectes reals en el Màster en Gestió Esportiva. Aquestes pràctiques, compartides en espais de coordinació docent, reforcen la transferència interna i la cultura d'aprenentatge compartit.

Reptes interns: la definició de forquilles òptimes per als KPI i la necessitat d'implicar més directament la comunitat educativa i, especialment, el personal tècnic en el disseny de processos són encara àmbits pendents.

En síntesi, les avaluacions internes han mostrat un sistema sòlid i funcional, amb millores clares en execució i amb una cultura de qualitat cada cop més estesa entre els diferents col·lectius.

7.2. Avaluacions externes

Escola FUAB Formació

Les avaluacions externes han estat liderades per AQU Catalunya, principalment en processos d'acreditació i seguiment.

Acreditació: totes les titulacions presentades han obtingut un resultat favorable, mantenint la taxa d'èxit del 100%.

Recomanacions externes: els informes destaquen la solidesa del SGIQ i la qualitat docent, però també insisteixen en dues necessitats clau: culminar l'adaptació de totes les memòries al RD 822/2021 i reforçar la informació pública i la traçabilitat de les millores.

Valoració de la inserció laboral: s'ha valorat positivament les dades de seguiment dels titulats i la seva connexió amb el mercat laboral, posant en relleu la utilitat dels indicadors de retorn professional.

Aquestes avaluacions externes no només confirmen la robustesa del centre, sinó que també proporcionen un full de ruta per a les actuacions immediates.

7.3. Conclusions derivades de les avaluacions

De la combinació de les avaluacions internes i externes se'n deriven tres conclusions principals:

Primera: El SGIQ ha assolit un nivell de maduresa elevat, capaç de donar resposta amb solvència als requeriments normatius i d'acreditació.

Segona: Les dades i evidències recollides permeten prendre decisions informades, fet que incrementa la confiança de la comunitat i dels agents externs en el sistema.

Tercera: Les recomanacions rebudes, especialment sobre màsters, informació pública i adaptació de memòries, assenyalen els àmbits on caldrà centrar els esforços en el proper curs.

7.4. Impacte de les avaluacions en la millora contínua

L'impacte de les avaluacions ha estat tangible en diversos fronts:

Curriculum i metodologies: els ajustos introduïts en graus i màsters responen directament a recomanacions externes i a resultats interns.

Informació pública: la incorporació d'un apartat específic de transparència al procés PE02 és fruit de l'atenció a les observacions derivades de l'equip de qualitat de la universitat..

Pràctiques externes: l'increment en la satisfacció de l'alumnat i empreses amb les pràctiques evidencia l'eficàcia de les millores introduïdes, que caldrà mantenir i reforçar per seguir creixent en aquest aspecte.

Execució de millores: el fet d'assolir el 100% de les accions previstes al Pla de Millora és una mostra clara de l'impacte real del sistema d'avaluació en la gestió diària.

En conjunt, les avaluacions internes i externes han actuat com a motor de canvi i d'aprenentatge, reforçant la cultura de millora contínua que defineix el projecte educatiu de l'Escola FUAB Formació.

8. Propostes de millora i Pla d'acció 2025-2026

El curs 2024-2025 ha posat en relleu les fortaleces del centre —excel·lència en acreditació, inserció laboral consolidada i desenvolupament del personal—, però també ha evidenciat reptes clars que no poden ser ignorats.

El **Pla de Millora** que es proposa parteix de tres eixos prioritaris: l'actualització normativa i curricular, el reforç de la qualitat percebuda en determinades titulacions, i la consolidació de processos i indicadors del SGIQ.

Pel que fa al **Pla d'Acció**, aquest contempla diverses actuacions en les àrees que marquen prioritat:

En primer lloc, es seguirà treballant en **completar l'adaptació de totes les memòries de titulació RD 822/2021**, incloent-hi la revisió dels resultats d'aprenentatge, la incorporació sistemàtica de la perspectiva de gènere i l'adequació de continguts a les demandes emergents del sector professional. Aquest procés anirà acompanyat d'una actualització de les guies docents i d'un reforç en la coordinació docent per millorar la coherència interna dels programes.

En segon lloc, es treballarà per posar en marxa accions que permetin revertir la tendència descendent en la **satisfacció en alguns màsters**. Aquestes accions preveuen una anàlisi detallada de cada programa per detectar-ne els punts febles, la incorporació de recursos digitals avançats per millorar l'experiència formativa, i una revisió dels serveis de suport i orientació per adequar-los millor a les necessitats d'aquest perfil d'alumnat.

El Pla d'Acció també inclourà la consolidació i optimització dels indicadors del SGIQ. Es **definiran forquilles òptimes per als principals KPI**, cosa que permetrà interpretar millor les dades i establir objectius de millora més realistes.

Paral·lelament, es **simplificaran els processos de recollida d'evidències** per reduir la càrrega administrativa i agilitzar l'elaboració d'informes (tasca que pot incorporar l'ús de la IA per a tasques repetitives o de gestió de grans volums de dades).

Finalment, es **continuarà invertint en el desenvolupament del personal docent i tècnic**, amb formació orientada a competències digitals, metodologies actives i innovació educativa. L'objectiu és que tot el personal disposi de les eines i coneixements necessaris per implementar les millores proposades i contribuir activament a la cultura de qualitat del centre.

Aquest conjunt de mesures s'ha de desplegar amb un calendari clar, responsables assignats i indicadors de seguiment, assegurant que l'impacte sigui mesurable i que les accions puguin ser revisades i ajustades en funció dels resultats obtinguts.

El compromís és mantenir una dinàmica de millora contínua que reforci el prestigi acadèmic de l'Escola FUAB Formació i garanteixi una experiència educativa d'alta qualitat per a tots els col·lectius implicats.

9. Resum, reflexions i compromisos

En ell curs 2024-2025, l'anàlisi detallada dels indicadors, de les enquestes i dels processos d'avaluació mostra un centre sòlid, consolidat i capaç de garantir l'excel·lència acadèmica, però que alhora identifica amb claredat els reptes que ha d'afrontar per mantenir i reforçar aquesta posició.

9.1. Resum dels punts clau

Qualitat acreditada: per tercer curs consecutiu, el 100% de les titulacions presentades han estat acreditades favorablement per AQU Catalunya, confirmant la solidesa dels programes i del SGIQ.

Qualitat percebuda: la satisfacció dels graus es manté estable i alta, mentre que els màsters mostren una baixada en alguns programes que concentra els principals reptes del centre.

Inserció laboral: la taxa del 90% a tres anys evidencia una connexió real i efectiva entre la formació i el mercat professional.

Desenvolupament del personal: la participació en formació (74%) i la satisfacció (93%) reflecteixen un compromís creixent amb la capacitació contínua.

Satisfacció amb els serveis i recursos de l'Escola: El personal tècnic i de gestió continua sent el col·lectiu amb la satisfacció més baixa, requerint actuacions específiques.

Cultura de la millora contínua: l'execució del 100% de les accions del Pla de Millora marca la manera com el centre entén i aplica la gestió de la qualitat.

9.2. Reflexions estratègiques

Les dades evidencien que el SGIQ és un sistema madur, capaç de donar resposta als requisits normatius i d'acreditació, però també que cal avançar en tres línies estratègiques:

Una. Reforçar la qualitat dels màsters, sobretot els que mostren una baixa satisfacció dels estudiants. Els màsters de l'Escola són una palanca clau per a la projecció internacional i la reputació del centre.

Dues. Fer més predictiva la gestió dels indicadors, definint forquilles òptimes i establint mecanismes d'alerta primerenca.

Tres. Enfortir la transparència i la participació: cal fer més visible i comprensible la informació pública de qualitat, i implicar encara més tota la comunitat en la cultura de millora.

Aquestes reflexions mostren que la qualitat ja no és només un requisit, sinó un eix de transformació institucional que impregna la docència, els serveis i la relació amb la societat.

9.3. Compromisos per al curs 2025-2026

De cara al proper curs, l'Escola FUAB Formació ha d'assumir els compromisos següents:

- **Millorar la satisfacció dels programes de màster** amb un pla específic de coordinació docent, suport administratiu i recursos digitals.
- **Definir i aplicar forquilles òptimes per als KPI**, que permetin actuar de manera preventiva i no només reactiva.
- **Reforçar la informació pública i la traçabilitat de les millores**, amb un espai web específic i informes periòdics accessibles a tota la comunitat.
- **Promoure la satisfacció del personal tècnic i de gestió**, identificant millores concretes pel que fa als serveis i recursos.

Aquests compromisos no són només accions puntuals, sinó un full de ruta institucional que marca el camí de l'Escola cap a una qualitat cada vegada més transparent, participativa i rellevant per al conjunt de la societat.

9.4. Tancament

L'Escola FUAB Formació reafirma amb aquest informe que la qualitat no és un tràmit burocràtic, sinó un compromís profund amb les persones: amb l'alumnat que confia en els seus estudis, amb el professorat que hi aporta el seu coneixement, amb el personal que sosté el funcionament diari i amb les empreses i institucions que esperen professionals competents i compromesos.

El curs 2025-2026 s'obre, doncs, amb la voluntat de consolidar els èxits assolits i d'afrontar amb determinació els reptes pendents, amb l'objectiu de situar el centre com a referent en l'educació superior catalana i internacional.

10. Fonts de dades i evidències

Les fonts que es presenten a continuació recullen les dades i evidències utilitzades per elaborar aquest informe anual de gestió de la qualitat del curs 2024-2025. Tenen l'objectiu de facilitar la consulta de la informació de base i assegurar la traçabilitat dels resultats exposats.

10.1 Taules dels indicadors clau (KPI)

Inclouen:

- Resultats de satisfacció de titulats (graus i màsters).
- Resultats de satisfacció amb serveis i recursos per a alumnat, professorat i personal tècnic.
- Percentatges de participació i satisfacció en la formació del personal.
- Taxes d'inserció laboral a tres anys vista.
- Taxa de resposta en les enquestes de satisfacció.

Les dades estan extretes dels registres d'indicadors del SGIQ del curs 2024-2025.

10,2 Resultats de les enquestes de satisfacció

Fitxers amb resultats agregats de:

- Alumnat de grau i màster.
- Professorat.
- Personal tècnic i de gestió.
- Titulats.
- Empreses i entitats col·laboradores.

Aquests resultats provenen de les enquestes anuals realitzades a través del sistema corporatiu i han estat utilitzats per elaborar els punts 5 i 6 de l'informe.

10.3. Informes interns utilitzats com a base

- Informe de Seguiment de Centre (ISC) 2023-2024.
- Informe de revisió de processos estratègics, operatius i de suport del SGIQ 2025.
- Pla de Millora FUAB Formació 2025.

10.4. Documents institucionals de referència

- Política de Qualitat i Pla Estratègic de l'Escola FUAB Formació (revisió 2025).
- Reglament Intern de l'Escola FUAB Formació.
- Manual del SGIQ (versió 5.0, revisió 2025).

Amb aquestes fonts, el present informe recull tota la informació disponible que ha permès l'anàlisi, la interpretació i la formulació de propostes de millora, assegurant la transparència i la verificabilitat dels resultats exposats.



setembre de 2025