

**ESCOLA D'ENGINYERIA
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT**

INFORME DE REVISIÓ DEL SGIC
(<http://www.uab.cat/web/estudis/sistema-garantia-interna-de-qualitat-1345683053641.html>)

DATA DE LA REVISIÓ: 08/06/2017
RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: Director de l'Escola d'Enginyeria
ÒRGAN D'APROVACIÓ: Junta Permanent

1. Descripció de la revisió

A partir del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) de la UAB, valorat positivament en el marc del programa AUDIT per l'Agència per a la Qualitat del Sistema: Universitari de Catalunya amb data de 23 de novembre de 2010, l'Escola d'Enginyeria va iniciar la implantació d'un Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) aplicable a les seves titulacions oficials de grau i màster.

Al maig del 2014 es va aprovar l'adaptació dels processos del SGIQ UAB al SGIQ de l'Escola.

La implantació del SGIQ de l'Escola s'ha realitzat seguint l'esquema següent:

- Redacció del Manual del SGIQ de L'Escola
- Processos:
 - **Processos transversals a la UAB:** aquells processos que s'apliquen de forma subsidiària a l'Escola. La participació a nivell de centre es limita, tal com consta al Manual del SGIQ de l'Escola, a la possible detecció de necessitats i el seu trasllat a l'equip de govern.
 - **Processos del marc VSMA (PE3, PC7, PC8A i PE6):** processos transversals a la UAB que s'apliquen de forma subsidiària a l'Escola on s'ha incorporat un annex que descriu els òrgans que participen en aquests processos a nivell de centre.
 - **Processos completament adaptats al centre:** processos amb alt contingut de l'àmbit acadèmic, gran impacte en els programes formatius i un alt grau de participació a nivell de centre.

D'aquest conjunt de processos, es troben plenament adaptats i publicats els processos següents:

SGIQ_EE	SGIQ_UAB	Procés
Processos estratègics		
PE1	PE1	Definició de la política i objectius de qualitat
PE2	PE2	Definició, desplegament i seguiment del Sistema de Garantia Intern de Qualitat (SGIQ)
PE3	PE3+PC1+PC8	Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions. Definició dels perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis. Modificació i extinció de titulacions
Processos clau		
PC1	PS4	Organització acadèmica
PC2	PC2	Programació docent de les assignatures. Guies docents
PC3	PC3	Gestió de les pràctiques externes i dels treballs de final d'estudis (TFE)
PC4	PC4	Orientació a l'estudiant
PC5	PC5	Avaluació de l'estudiant
PC6	PC6	Gestió de la mobilitat dels estudiants
PC7	PC7	Seguiment, avaluació i millora de les titulacions
Processos de suport		
PS1	PS1+PS2+PE4+PE5	Formació del PDI. Formació del PAS. Definició de la política del PDI. Definició de la política del PAS
PS2	PS9	Avaluació del PDI
PS3	PS3	Gestió de recursos materials i serveis
PS4	PS5+PS6	Gestió de queixes i suggeriments. Satisfacció dels grups d'interès
PS5	PS7	Inserció laboral dels titulats
PS6	PS8	Informació pública i rendició de comptes

Des de l'adaptació del SGIQ de l'Escola (maig de 2014) i durant els tres següents anys (de 2014 a 2017) l'Escola he estat immersa en 3 processos d'acreditació consecutius que ha concentrat els esforços de l'equip i en especial del sotsdirector de qualitat. A data de maig de 2017 disposem del resultat favorable de les 2 primeres acreditacions (en tots ells l'estàndard 3 amb una valoració de "s'assoleix") que demostra que el nivell assolit pel nostre SGIQ i la seva aplicació és correcte..

Entre abril i juny de 2017, s'ha fet la revisió d'alguns processos ja adaptats, com també la revisió del Manual del SGIQ del centre. El 8 de juny de 2017 la Junta permanent de l'Escola va aprovar les següents revisions:

- Informe de revisió del Procés PE1: definició de la política i els objectius de qualitat
- Informe de revisió del Procés PE 2: definició, desplegament i seguiment del sgig
- Informe de revisió del Procés PE3: creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions. Definició de perfils d'ingrés, egrés i accés als estudis. Modificació i extinció de títols
- Informe de revisió del Procés PC1: organització acadèmica
- Informe de revisió del Procés PC2: programació docent de les assignatures. Guies docents
- Informe de revisió del Procés PC4: orientació a l'estudiant
- Informe de revisió del Procés PC6: gestió de la mobilitat dels estudiants

- Informe de revisió del Procés PS4: gestió de queixes i suggeriments. Satisfacció dels grups d'interès
- Informe de revisió del Procés PS5: inserció laboral dels titulats

Igualment, a la mateixa Junta Permanent del juny de 2017 s'ha aprovat l'adaptació de dos nous processos:

- Procés PE4. Acreditació de titulacions de graus i de màsters universitaris
- Procés PC9. Gestió documental

Els nous processos adaptats i les noves versions dels processos que s'havien adaptat anteriorment es publiquen al web de l'Escola, juntament amb l'informe de revisió del SGIQ, un cop aprovat, mentre que els informes de revisió dels processos es publiquen a l'Espai Nebula propi de la Direcció de l'Escola, accessible als membres de l'equip de Direcció.

Els agents que han intervingut en la revisió són:

- Daniel Franco (Director de l'Escola d'Enginyeria)
- Mercè Rullan (Sotsdirectora de Qualitat)
- David Jiménez (Sotsdirector d'Estudiants i Mobilitat)
- Antonio Espinosa (Sotsdirector Territorial, Promoció, Comunicació i Relacions amb Entitats)
- Xavier Font (Sotsdirector d'affers acadèmics)
- Jordi González (Secretari de l'Escola).

La revisió s'ha produït seguint el previst al procés PE2-Definició, desplegament i seguiment del SGIQ del propi sistema de l'Escola.

2. Valoració del desenvolupament del SGIQ

L'Escola valora positivament la implementació del SGIQ en el centre perquè ha facilitat la sistematització dels processos ja utilitzats prèviament. Aquesta implantació s'ha realitzat tant per l'adaptació dels processos marc de la universitat com per la revisió dels processos existents, la qual cosa ha conduït a la detecció de bones pràctiques i d'àrees de millora que s'han incorporat al SGIQ actual de L'Escola.

El SGIQ_EE és una eina útil per a realitzar amb qualitat tots els processos que es fan al llarg de l'any al centre. En aquest sentit, el veiem com una ajuda que ens facilita la implementació de les activitats que realitzem amb qualitat, traçabilitat, transparència i rendiment de comptes. Si en algun moment, es detecta que algun procés descrit en el SGIQ_EE no s'ajusta a la realitat del que es fa o es detecten noves necessitats, es proposa revisar el procés i canviar-lo al SGIQ_EE.

El punt fort d'aquest procés és que si es realitza cada any certament equival a un seguiment tant del Centre com de les titulacions, donat que es revisa el grau d'acompliment dels processos i el nivell assolits pels indicadors dels mateixos.

Però al mateix temps, aquest punt fort té la feblesa de que comporta una elevada feina (molts cops burocràtica) que si coincideix amb acreditacions o altres aspectes relacionats amb la qualitat fa que sigui complicat garantir que es pugui dur a terme amb la periodicitat esmentada en el procés.

Tot i el gran ajut que comporta l'Oficina de Qualitat Docent (OQD) de la UAB s'ha de destacar que el tots els centres de la UAB reclamen més suport tant a nivell de personal com a nivell d'aplicatius. Estem en una nova etapa on la universitat està dotant als centres de personal de suport per la qualitat i al mateix temps s'estan analitzant nous aplicatius que ajudin a sistematitzar els processos dels SGIQ.

Cal esperar que un cop superada aquesta etapa de 3 acreditacions consecutives en 2 anys i amb la incorporació de nou personal administratiu, el Centre pugui fer el seguiment del SGIQ anualment, com així s'estableix en aquest procés.

A continuació s'inclou l'estàndard 3-Eficàcia del SGIQ del darrer Autoinforme d'acreditació del juny de 2017.

3.3. Estàndard 3: Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació

“La institució disposa d'un sistema de garantia interna de la qualitat formalment establert i implementat que assegura, de forma eficient, la qualitat i la millora contínua de la titulació”.

3.3.1. El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions.

Dins del procés d'adaptació de les titulacions a l'EEES, la UAB va dissenyar i aprovar la normativa per a l'elaboració del mapa de titulacions de la universitat i les memòries corresponents:

- Mapa de títols de grau de la UAB (Consell de Govern, 07/11/2007)
- Normativa per a l'elaboració dels plans d'estudis de les titulacions de grau (Consell de Govern, 19/12/2007)
- Normativa dels estudis de màster de la UAB (Consell de Govern, 13/07/2011) ([E31_01 NormativAcadUAB](#))

Disseny i aprovació d'una nova titulació:

Al curs acadèmic 2015-16 l'Escola d'Enginyeria ha programat un conjunt de 5 titulacions de Grau i 7 titulacions de Màster universitari, totes elles dissenyades, aprovades i verificades positivament seguint:

- El procés “PE3 Creació, modificació i extinció d'ensenyaments” ([E31_02 ProcesPE3SGIQ](#)) del SGIQ de l'Escola que agrupa els processos (del SGIQ_UAB) PE3 (Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions), PC1 (Definició dels perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis) i PC8 (Modificació i extinció de titulacions) del SGIQ marc de la UAB.
- la Guia per a l'elaboració i la verificació de les propostes de titulacions universitàries de grau i de màster d'AQU. ([E31_03 GuiaAqu](#))

El SGIQ_EE disposa del procés PE3 implementat que determina el disseny i l'aprovació de les titulacions, amb implicació de tots els grups d'interès: departaments, professorat, estudiants i agents socials i ocupadors, aquests últims via les reunions de *Focus Groups* establertes d'acord amb el procés “PS5 Inserció Laboral dels titulats” ([E31_04 Proces PS5](#)) del SGIQ_EE.

Les reunions de *Focus Groups* es van posar en marxa per la UAB com a un mecanisme de consulta i participació del món laboral per identificar les competències que seria desitjable que adquirissin els seus titulats des de la perspectiva dels ocupadors, informació que s'incorporà a les propostes de nous estudis de grau de l'Escola.

Aquestes reunions es van basar en l'organització de grups de treball -*Focus Group*- per sectors d'ocupació, prioritzant d'aquesta manera la visió des del mercat de treball. Les sessions van comptar també amb la presència de l'equip directiu de l'Escola.

Aquesta opció aporta els següents avantatges:

- Evidenciar la transversalitat dels sectors d'ocupació amb relació a les titulacions
- Contrastar les potencialitats i debilitats dels diferents perfils professionals de la UAB que s'incorporen en un mateix sector.
- Reunir experts d'un mateix sector aporta una visió amb major contrast i de caràcter més prospectiu de quina és l'evolució del sector i per tant de quines són les necessitats de futur que cal incorporar en els nous titulats de la UAB.

La relació de grups de treball relacionats amb l'Escola que han participat en les sessions de *Focus Group*, és la següent:

- Indústria (química, farmacèutica i alimentació)
- Indústria (equipaments elèctrics i electrònics)
- Tecnologies de la informació i la comunicació
- Medi ambient i ordenació del territori

El resultat final d'aquest operatiu ha estat la redacció d'informes per sectors i informes per titulacions, que s'han fet servir pels dissenys de nous ensenyaments, especialment dels graus. Això no ha comportat canvis en el perfil de PDI. Els nostres professors són adequats donat que comptem amb personal intern, acadèmic i també amb associats externs que aporten l'experiència i visió des del món laboral.

El procés "PE3-Creació i disseny de noves titulacions" del SGIQ marc de la UAB s'ha aplicat a la titulació objecte d'avaluació en el present autoinforme d'acreditació, i s'han seguit les indicacions i estàndards fixats per l'Agència externa de Qualitat. La implantació del procés es valora positivament ja que ha permès el disseny i aprovació de les titulacions sense cap anomalia i ha permès la verificació positiva de les titulacions.

Les memòries de titulacions s'elaboraren per la comissió nomenada "ad hoc" per l'Escola. La composició d'aquesta comissió així com l'aprovació de la memòria del màster queda recollida en l'evidència ([E31_05_EVerificaMUEBA](#)).

En l'elaboració de les memòries de les titulacions han participat, mitjançant les corresponents comissions, un conjunt del professorat implicat en la posterior docència d'aquestes.

La composició de la comissió constituïdes per a l'elaboració del pla d'estudi del màster que s'acredita es pot consultar a la memòria de Màster de la titulació. Aquesta memòria de Màster juntament amb el document de verificació i la publicació al BOE del corresponent Pla d'Estudis es troba accessible a la intranet de la UAB ([E11_01_Memòria](#)).

L'aprovació de les memòries correspon a la Junta Permanent de l'Escola (òrgan delegat de la Junta d'Escola), havent de ser ratificades per la Comissió d'Afers Acadèmics de la Universitat (òrgan delegat del Consell de Govern), amb representació dels diferents estaments (PDI,

estudiants i PAS). La creació de la titulació va ser aprovada, a més de per les dues comissions comentades anteriorment, pel Consell de Govern i el Consell Social de la Universitat.

Aquest procés s'ha aplicat a la titulació objecte d'avaluació en el present autoinforme d'acreditació i la implantació del procés es valora positivament ja que ha permès el disseny i l'aprovació de les titulacions sense cap anomalia, aconseguint la verificació favorable de les titulacions. Els informes d'avaluació de la verificació de les titulacions han estat útils a l'hora d'acabar de dissenyar els plans d'estudi i com a tals s'han tingut en compte.

Com a evidència específica del procés de verificació, s'adjunta la documentació d'aprovació a la UAB d'una de les titulacions del centre ([E31_05_EVerificaMUEBA](#)). La universitat publica al web les memòries i les resolucions de verificació de totes les seves titulacions de grau ([E31_06_VerificaGrau](#)) i de màster universitari. ([E31_07_VerificaMaster](#))

Seguiment de les titulacions implantades:

El seguiment de les titulacions es duu a terme seguint:

- el procés clau "PC7-Seguiment, avaluació i millora de les titulacions" del SGIQ que concreta de forma detallada i completa les tasques i els agents implicats ([E31_08_PC7SGIQEscola](#))
- i la Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster d'AQU. ([E31_9_GuiaAQUseg](#))

El procés de seguiment de les titulacions es va iniciar al curs acadèmic 2010/11. Els informes de seguiment es poden consultar via intranet mitjançant l'Arxiu d'informes de seguiment ([E11_03_Tramitador](#)) i des del curs acadèmic 2012/13 són d'accés públic des del web de la universitat ([E23_05_AutoInfacred](#)).

Per a l'elaboració dels informes de seguiment, les coordinacions de les titulacions analitzen els indicadors, els resultats de satisfacció dels col·lectius i les reunions de coordinació docent. Per a la traçabilitat de les propostes de millora, cada informe recull les propostes de l'informe anterior i n'actualitza el seu estat (finalitzada, en procés, pendent o desestimada), i incorpora les noves propostes detectades. L'apartat 4 d'aquest autoinforme d'acreditació (pla de millora), incorpora les propostes de millora actualitzada del darrer informe de seguiment. Finalment, els informes de seguiment s'aproven per Junta Permanent de l'Escola d'Enginyeria.

L'Escola valora positivament el procés de seguiment perquè permet l'anàlisi i revisió de la implantació, desenvolupament i resultats de les titulacions i també possibilita la detecció i introducció de millores que, en alguns casos, han suposat la modificació de la titulació, tal com s'ha recollit en l'estàndard 1.

Les possibles modificacions són fruit de l'anàlisi i revisió derivades del procés de seguiment d'acord amb:

- el procés clau del SGIQ_UAB "PC8-Modificació i extinció de titulacions" que es troba dins del procés PE3 del SGIQ_EE ([E31_02_ProcesPE3SGIQ](#)) que concreta de forma detallada i completa les tasques i els agents implicats.
- i els Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i de màster d'AQU. ([E31_10_ProcessosAQU](#))

L'Escola valora positivament el procés de modificació perquè ha permès incorporar al disseny verificat de la titulació aquelles modificacions fruit de les propostes de millora. Com a evidència d'aprovació dels processos de seguiment s'adjunta l'acta d'aprovació del darrer Informe de Seguiment de Centre, corresponent al curs 2014-15 ([E31_11_ActaInfSeg14-15](#)).

Acreditació de les titulacions:

El procés d'acreditació es duu a terme següent:

- el procés estratègic "PE6-Acreditació de les titulacions" del SGIQ UAB ([E31_12_PE6SGIQUAB](#)) que concreta de forma detallada i completa les tasques i els agents implicats.
- i la Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i de màsters d'AQU. ([E31_13_GuiaAcredAQU](#))

El procés de seguiment de titulacions previ a l'acreditació, ha facilitat la recollida d'informació, valoracions i millores necessària per a l'elaboració del present autoinforme d'acreditació.

L'elaboració de l'autoinforme està detallat a l'apartat 2 d'aquest document. Destacar aquí el suport rebut en tot moment per part de l'Oficina de Qualitat Docent de la UAB que ens ha permès seguir els procediments correctes i complir amb els requisits i terminis establerts tant en la verificació dels títols com en cada procediment de revisió, modificació i acreditació

L'Escola d'Enginyeria ja ha passat per dos processos d'acreditació. La primera d'aquestes acreditacions (amb data de la resolució d'acreditació 28 d'abril de 2016) va ser la corresponent als 5 graus de l'Escola: Grau d'Enginyeria de Sistemes de Telecomunicació, Grau d'Enginyeria Electrònica de Telecomunicació, Grau d'Enginyeria Informàtica, Grau d'Enginyeria Química i Grau de Gestió Aeronàutica.

Posteriorment (amb data de la resolució d'acreditació 15 de desembre de 2016) es va realitzar l'acreditació de 4 màsters: MU en Enginyeria de Telecomunicació/Telecommunication Engineering, MU en Gestió Aeronàutica, MU en Logística i Gestió de la Cadena de Subministrament/Logistics and Supply Chain Management i MU en Visió per Computador/Computer Vision.

Al l'apartat "Estudiar", "Qualitat docent" (subapartat Escola d'Enginyeria) del web de la UAB ([E31_14_ResolAcred](#)) es poden consultar els autoinformes, informes i les resolucions tant dels 5 graus com dels 4 màsters acreditats, tots acreditats i el MU en Visió per Computador/Computer Vision acreditat en progrés de excel·lència.

L'Escola valora molt positivament la implantació d'aquest procés perquè, d'una manera més amplia i detallada que el procés de seguiment, ha permès l'anàlisi detallada dels indicadors, desenvolupament i resultats disponibles de les titulacions. El SGIQ de l'Escola disposa de processos que faciliten de forma òptima el disseny i l'aprovació de les titulacions, com també el seu seguiment i la seva acreditació, amb implicació de tots els grups d'interès, com així ja ha quedat demostrat amb els resultats favorables en les dos anteriors acreditacions ja realitzades.

3.3.2. El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats d'aprenentatge i la satisfacció dels grups d'interès.

En la recollida d'informació i indicadors dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions i el processos de seguiment i d'acreditació, intervenen diversos processos del SGIQ de la Universitat ([E23_03_SGIQwebUAB](#)):

- PC7-Seguiment, avaluació i millora de les titulacions
- PS6-Satisfacció dels grups d'interès
- PS7-Inserció laboral dels titulats
- PS5-Gestió de queixes i suggeriments
- PS8-Informació pública i rendició de compte

La Universitat recull de forma centralitzada tot un conjunt d'indicadors d'accés/matrícula, professorat, taxes i resultats acadèmics i la seva evolució, rellevants per a la gestió, el seguiment i l'acreditació de les titulacions. Aquests indicadors són d'accés públic, per a cadascuna de les titulacions, a l'apartat general del web de la universitat (fitxa de la titulació/la titulació en xifres). ([E32_01 MUEBA enxifres](#)). Dins del procés de revisió del SGIQ, al llarg dels cursos acadèmics s'ha anat ampliant el nombre d'indicadors disponibles per poder analitzar tots els aspectes rellevants.

Mitjançant la base de dades DATA, accessible via la intranet de la UAB, també es publiquen altres indicadors complementaris als que són de caràcter públic, consultables pels equips de direcció dels centres i per les coordinacions de les titulacions.

Pel que fa a la recollida del grau de satisfacció dels grups d'interès, a part de la gestió de les queixes i suggeriments, a nivell institucional de la universitat es realitzen de forma periòdica les enquestes següents ([E32_02 EnquestesUAB](#)):

- Avaluació de l'actuació docent del professorat de grau i de màster universitari ([E32_03 Aval actdocent](#))

Taula 3.1. Avaluació de l'actuació docent del professorat de grau i de màster universitari formatius

Instrument/procediment	Enquesta 2015-16
Població (N total destinataris)	1r semestre: 90
Mostra (Percentatge de participació)	1r semestre: 4.4%
Format del lliurament	Online (via web o app mòbil)
Periodicitat	Semestral
Es valora positivament aquesta eina tot i que no considerem significatius els resultats pel baix percentatge de participació. Aquest percentatge ha disminuït molt si es compara amb el que s'obtenia quan es passava en format paper. Conscients que el futur és el mitjà virtual, ens caldrà continuar incentivant els estudiants buscant noves estratègies atès que amb les actuals (per mitjà dels panells informatius, missatges, informació per part del professorat...) no han estat suficients. Per millorar aquesta situació s'han realitzat enquestes vehiculades directament pel propi coordinador del màster.	

- Assignatures/mòduls ([E32_04 Aval assig/modul](#))

Totes les assignatures s'avaluen amb una enquesta que l'estudiant pot respondre al final de cada semestre. Els professors implicats en les assignatures, els coordinadors del màster i l'Equip de Direcció, mitjançant el NIU que identifica el Centre, poden consultar els resultats de les enquestes de les assignatures.

Tot i la recent incorporació de les assignatures de màster a aquest sistema d'enquestes (1r semestre del 15/16), fem una valoració positiva perquè permeten (tot just acabada la docència), que cada professor responsable de cada assignatura pugui recollir de forma directa informació quantitativa (valoració mitjana) i qualitativa (respostes obertes), que els permeti detectar possibles accions de millora, i així treballar per la millora contínua de les titulacions.

Taula 3.2. Avaluació de les assignatures/mòduls dels màsters de l'Escola d'Enginyeria

Instrument/procediment	Enquesta 2015-16
Població (N total destinataris)	1r semestre: 74 / 2n semestre: 49
Mostra (Percentatge de participació)	1r semestre: 12.16% / 2n semestre: 8,16%
Format del lliurament	Online (via web)
Periodicitat	Semestral
El màster objecte d'acreditació és de recent implantació i no ha disposat d'enquestes institucional lliurades en paper, la qual cosa dificulta la comparació en la participació amb el lliurament online. Davant la baixa participació en les enquestes institucionals online, s'opta per programar unes segones enquestes a nivell de titulació (online i en paper), gestionada pel mateix professor amb estratègies i moments més propers a l'assignatura o mòdul. Això confon als estudiants i provoca, segurament, una baixada en la participació de les enquestes institucionals. S'està treballant en intentar motivar més l'alumnat a participar en aquestes enquestes mitjançant una explicació més detallada de la seva importància i del seu ús a l'hora de planificar millor el mòdul per al curs següent.	

El coordinador del MUEBA recull enquestes pròpies sobre el funcionament de cada mòdul que els alumnes poden contestar voluntàriament. En aquestes enquestes s'intenta, mitjançant 10 preguntes tipus test (amb una valoració de 0 a 10) i respostes obertes, detectar els punts forts i febles de cada mòdul segons la visió de l'estudiant per tal de millorar-lo. Aquestes enquestes es comenten entre el coordinador i els professors i, si fos necessari, es convoca una comissió entre aquests i els alumnes per tal de parlar sobre algun aspecte en concret. Les enquestes sobre els mòduls en cada any es troben a les evidències ([E32_05_Enqmoduls14-15](#)), ([E32_06_Enqmoduls15-16](#)).

Taula 3.3. Grau de satisfacció dels titulats del màster MUEBA amb l'actuació docent i el funcionament de l'assignatura (curs 2015-16)

Instrument/procediment	Enquesta
Població (N total destinataris)	17
Mostra (Percentatge de participació)	50%
Format del lliurament	On-line i en paper
Periodicitat	Anual
Les respostes són en general satisfactòries amb la majoria de resultats per sobre de 7.0 i totes, excepte una, per sobre de 5.0. Les enquestes es realitzen de manera voluntària una setmana després de rebre les notes del mòdul i és per això que no es pot assegurar un percentatge molt elevat de participació. S'està treballant en intentar motivar més l'alumnat a participar en aquestes enquestes mitjançant una explicació més detallada de la seva importància i del seu ús a l'hora de planificar millor el mòdul per al curs següent.	

- Grau de satisfacció dels titulats de grau i de màster universitari ([E32_07_Satisfac titulats](#)) (en col·laboració amb AQU)

Taula 3.4. Grau de satisfacció dels titulats de grau i de màster universitari (en col·laboració amb AQU)

Instrument/procediment	Enquesta
Població (N total destinataris)	19
Mostra (Percentatge de participació)	12%
Format del lliurament	Online (via web)
Periodicitat	Anual
El màster objecte d'acreditació és de recent implantació i no ha disposat d'enquestes institucional lliurades en paper, la qual cosa dificulta la comparació en la participació amb el lliurament online. Davant la baixa participació en les enquestes institucionals online, s'opta per programar unes segones	

enquestes a nivell de titulació, lliurades també en format online. Això confon als estudiants i provoca, segurament, una baixada en la participació de les enquestes institucional.

Com acabem de comentar, en acabar el màster, el coordinador recull una enquesta de satisfacció dels estudiants de 15 preguntes per tal de conèixer una valoració final sobre el màster. Un resum dels resultats obtinguts en les dues enquestes finals realitzades en els cursos anteriors es pot veure en les evidències ([E32_08_Enqfinal14-15](#)), ([E32_09_Enqfinal15-16](#)).

Taula 3.5. Grau de satisfacció final dels titulats del màster MUEBA (curs 2015-16)

Instrument/procediment	Enquesta
Població (N total destinataris)	15
Mostra (Percentatge de participació)	86%
Format del lliurament	On-line i en paper
Periodicitat	Anual
Els resultats són molt bons i demostren que els alumnes graduats estan molt satisfets d'haver cursat el màster, que el recomanarien a graduats amb la mateixa formació i que creuen que aquest màster els ajudarà a trobar una feina millor. Aquesta enquesta mostra una bona planificació del màster, de la metodologia docent i un assoliment dels resultats d'aprenentatge que s'esperaven.	

- Inserció laboral dels titulats de grau, màster universitari i doctorat (centralitzada per AQU) ([E32_10_Inserclaboral](#))

A l'anterior enllaç podem trobar tots els accessos al informes AQU de tots els màsters. En el cas dels màsters de l'Escola, i especialment el màster MUEBA, donada la seva recent implantació i com l'enquesta es fa al cap de tres anys de graduar-se, no disposem de suficients dades.

El MUEBA és un màster de 1.5 anys i tots els estudiants que varen entrar al curs 2014-15 varen acabar al febrer de 2016. S'ha fet un qüestionari als estudiants sobre quines són les seves feines actuals per veure quina és la seva relació amb els continguts del màster. En l'evidència [E32_11_Inserclaboral1415](#) hi ha un llistat amb totes les feines actuals dels alumnes que van acabar el màster en el període anterior. Com es pot veure, la totalitat dels alumnes excepte 1, té feines relacionades amb l'àmbit de treball del màster. Dos dels estudiants han decidit continuar la seva formació en un programa de doctorat, un d'ells ho ha aconseguit en la Universitat Jaume I i l'altre, tot i ara estar treballant en un camp diferent al del màster, ho té en ment. El caràcter aplicat del màster es pot veure en la gran quantitat de feines no universitàries que s'observen.

L'anàlisi d'aquest conjunt d'indicadors ("titulació en xifres" i DATA) i dels resultats de la satisfacció dels col·lectius (enquestes i reunions amb estudiants, PDI i PAS) aporta la informació necessària per a la gestió de les titulacions i per als processos de seguiment i acreditació.

L'Escola d'Enginyeria utilitza el procés "PS4-Gestió de queixes i suggeriments i grau de satisfacció dels usuaris" ([E32_12_PS4SGIQEscola](#)) que concreta de forma detallada i completa les tasques i els agents implicats i permet atendre i resoldre les possibles queixes i suggeriments que facin arribar els estudiants, professors i PAS.

Els professors, estudiants i PAS poden enviar les seves queixes, reclamacions i suggeriments mitjançant els principals canals de recepció establerts (Direcció, Coordinadors, Departaments, serveis de l'Escola, Administració de centre i Síndic de Greuges de la UAB). Els mitjans de recepció són diversos: comunicació oral, correu electrònic, formulari web ([E32](#)

[13 Formul webqueixa](#)), comptes institucionals a les xarxes socials o a través dels fulls de reclamació disponibles a la Gestió Acadèmica.

Com a resultat d'una millora proposada en l'anterior acreditació dels quatre màsters de l'Escola (veure apartat 5 de millores al final d'aquest autoinforme) s'ha creat un compte de correu institucional: opina.escola.enginyeria@uab.cat on rebre i centralitzar totes les queixes, suggeriments i millores de l'Escola i així recopilar en un únic repositori totes les queixes per poder fer un seguiment i un resum final a l'acabar l'any; s'assigna aquesta tasca a l'administrador de Centre i rebrà el suport del sotsdirector d'estudiants i de Direcció, establint el protocol de que cada queixa que arribi quedarà registrada en un arxiu que controli la resposta realitzada, el temps d'espera, etc.

L'Equip de Direcció del centre, amb el suport de la Gestió Acadèmica i seguint el que estableix el procés "PS4-Gestió de queixes i suggeriments i grau de satisfacció dels usuaris" ha d'elaborar un informe anual de la gestió de queixes i suggeriments amb el número d'ítems rebuts, la seva tipologia i àmbits temàtics que afecta, quines s'han respost ràpidament, quantes s'han solucionat i quantes encara estan pendents de resolució. L'informe de queixes del curs 2014-15 es troba a ([E32_14 Inf queixa14-15](#)). I el corresponent informe de queixes del curs 2015-16 es troba a ([E32_15 Inf queixa15-16](#))

L'equip de Direcció valora positivament el procés de gestió de queixes i suggeriments i considera adequat el procediment establert pel tipus i volum de queixes rebudes. Adjuntem com evidència una queixa corresponent al curs 2014-15 ([E32_16 Exem queixa14-15](#)) i un altre corresponent al curs 2015-16 ([E32_17 Exem queixa15-16](#)). S'ha de destacar que en cap cas les queixes corresponen al màster MUEBA sinó a altres graus del Centre.

La UAB també facilita un espai al seu web per presentar consultes, suggeriments i/o queixes [E32_18 WebUAB queixes](#) al Registre de la UAB. Actualment la UAB està treballant en un nou sistema per vehicular les queixes i suggeriments que es preveu aplicar al novembre del 2017.

En resum, el SGIQ de l'Escola garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, amb l'existència d'un quadre d'indicadors amb informació sobre la seva evolució temporal i permet la recollida de la informació sobre la satisfacció dels grups d'interès (especialment de titulats, estudiants, professorat i ocupadors) respecte del programa formatiu.

3.3.3.El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora contínua.

L'Escola disposa del SGIQ implantat des del 2010, amb un disseny a nivell de centre certificat per AQU Catalunya dins del programa AUDIT.

El SGIQ de l'Escola disposa del procés estratègic "PE2-Definició, desplegament i seguiment" ([E33_01 PE2SGIQEscola](#)) que recull la sistemàtica de revisió amb els seus responsables i, si escau, d'actualització del SGIQ.

El centre ja ha realitzat la primera revisió important del SGIQ, aprovada al juliol de 2014 consistent en una revisió general per incorporar les especificitats del Centre. L'evidència d'aquesta revisió està constituïda pels processos adaptats i la corresponent acta d'aprovació dels mateixos ([E33_02 ActaJP2014](#)).

La implantació del SGIQ de l'Escola s'ha realitzat seguint l'esquema següent:

- Redacció del Manual del SGIQ de L'Escola
- Processos:
 - **Processos transversals a la UAB:** aquells processos que s'apliquen de forma subsidiària a l'Escola. La participació a nivell de centre es limita, tal com consta al Manual del SGIQ de l'Escola, a la possible detecció de necessitats i el seu trasllat a l'equip de govern.
 - **Processos del marc VSMA (PE3, PC7, PC8A i PE6):** processos transversals a la UAB que s'apliquen de forma subsidiària a l'Escola on s'ha incorporat un annex que descriu els òrgans que participen en aquests processos a nivell de centre.
 - **Processos completament adaptats al centre:** processos amb alt contingut de l'àmbit acadèmic, gran impacte en els programes formatius i un alt grau de participació a nivell de centre.

D'aquest conjunt de processos, es troben plenament adaptats i publicats tots els processos:

Taula 3.6. Adaptació dels processos SGIQ_UAB a SGIQ_EE

SGIQ_EE	SGIQ_UAB	Procés
Processos estratègics		
PE1	PE1	Definició de la política i objectius de qualitat
PE2	PE2	Definició, desplegament i seguiment del Sistema de Garantia Intern de Qualitat (SGIQ)
PE3	PE3+PC1+PC8	Creació i disseny de noves titulacions. Mapa de titulacions. Definició dels perfils d'ingrés, graduació i accés als estudis. Modificació i extinció de titulacions
Processos clau		
PC1	PS4	Organització acadèmica
PC2	PC2	Programació docent de les assignatures. Guies docents
PC3	PC3	Gestió de les pràctiques externes i dels treballs de final d'estudis (TFE)
PC4	PC4	Orientació a l'estudiant
PC5	PC5	Avaluació de l'estudiant
PC6	PC6	Gestió de la mobilitat dels estudiants
PC7	PC7	Seguiment, avaluació i millora de les titulacions
Processos de suport		
PS1	PS1+PS2+ PE4+PE5	Formació del PDI. Formació del PAS. Definició de la política del PDI. Definició de la política del PAS
PS2	PS9	Avaluació del PDI
PS3	PS3	Gestió de recursos materials i serveis
PS4	PS5+ PS6	Gestió de queixes i suggeriments. Satisfacció dels grups d'interès
PS5	PS7	Inserció laboral dels titulats

PS6	PS8	Informació pública i rendició de comptes
-----	-----	--

L'Escola valora positivament la implementació del SGIQ en el centre perquè ha facilitat la sistematització dels processos ja utilitzats prèviament. Aquesta implantació s'ha realitzat tant per l'adaptació dels processos marc de la universitat com per la revisió dels processos existents., la qual cosa ha conduït a la detecció de bones pràctiques i d'àrees de millora que s'han incorporat al SGIQ actual de L'Escola.

El SGIQ_EE és una eina útil per a realitzar amb qualitat tots els processos que es fan al llarg de l'any a l'Escola. En aquest sentit, el veiem com una ajuda que ens facilita la implementació de les activitats que realitzem amb qualitat, traçabilitat, transparència i rendiment de comptes. Si en algun moment, es detecta que algun procés descrit en el SGIQ_EE no s'ajusta a la realitat del que es fa o es detecten noves necessitats, es proposa revisar el procés i canviar-lo al SGIQ_EE.

El SGIQ de l'Escola es troba publicat i consultable al web de l'Escola ([E33_05_SGIQ_EE](#)).

La revisió del SGIQ s'ha plantejat en dues etapes: durant el curs 2016-17 s'ha revisat un 50% dels processos del SGIQ, a més a més d'incorporar dos nous processos anomenats respectivament PE4: Acreditació de titulacions de Graus i de Màsters Universitaris, fruit de l'adaptació del procés PE6 del SGIQ de la UAB ([E33_03_PE4SGIQEscola](#)) i PC9: Gestió documental L'acta d'aprovació d'aquestes modificacions i novetats es pot consultar a [E33_04_RevSGIQEscola](#).

La revisió restant del SIGQ s'iniciarà amb en nou curs 2017-18 i es preveu la finalització al gener del 2018. No obstant i fruit de les diverses millores que el Centre ha plantejat en els dos anteriors informes d'acreditació, estem en procés de desenvolupament de moltes d'aquestes millores que, un cop implementades i provades comportaran modificar alguns aspectes de certs processos del SGIQ de l'Escola involucrats en les mateixes. A l'apartat 4 d'aquest autoinforme es recopilen no només les millores proposades en aquest autoinforme sinó també les millores de les acreditacions anteriors. Concretament a les pàgines 75-78 estan recopilades les millores corresponents a l'estàndard 3. Per exemple, la millora relacionada amb l'historial de queixes i suggeriments ja s'ha realitzat i s'ha actualitzat el canvi en el procés *PS4. Gestió de queixes, suggeriments i grau de satisfacció dels usuaris*. També s'ha modificat el procés *PS5. Inserció laboral dels titulats* per incorporar una enquesta pròpia de l'Escola que s'enviarà als empleadors dels nostres egresats.

Fruit de les dues anteriors acreditacions l'Escola el responsable de qualitat del Centre ha dissenyat un pla de millora que ha plasmat en un únic document de treball que permet centralitzar i visualitzar de forma ràpida l'estat de cada millora proposada ([E33_06_Millores Centre](#)). Aquest document recopila l'origen de cada proposta de millora, l'estàndard al que fa referència (i la numeració de la millora dins de l'autoinforme d'acreditació), el diagnòstic, objectius i accions proposades de cada millora així com el responsable, data d'inici i final, el responsable executiu (membre de l'equip de Direcció que ha de supervisar i executar les accions vinculades en la millora), un camp que indica l'estat d'execució (amb un senzill codi de colors que permet ràpidament localitzar les millores més endarrerides amb color vermell, les que estan en procés d'execució amb color taronja i les que estan finalitzades amb color verd), i un darrer camp molt important on es recull la traçabilitat de la millora (breu explicació del que s'ha fet, dels documents que ha generat i, si escau, els enllaços on trobar la documentació pertinent).

Per altra banda, el SGIQ marc de la UAB també ha iniciat el procés de revisió amb l'actualització del Manual del SGIQ i d'alguns dels seus processos:

- Modificació del processos PE3-Verificació de titulacions de grau i de màster universitari, PC7-Seguimiento, avaluació i millora de les titulacions, PC2-Elaboració de les guies docents i PS9-Evaluación de la activitat docent del professorat.
- Incorporació del procés, inicialment no contemplat en el SGIQ, PE6-Acreditació de titulacions de grau i màster universitari.
- Desdoblament del PC8 en dos i modificació dels mateixos: PC8A-Modificació de titulacions de grau i màster universitari, y PC8B-Extinció de titulacions de grau i de màster universitari.
- Adaptació del model comú per a tots els centres d'informe de seguiment per alinear-ho amb els estàndards del procés d'acreditació, com a conseqüència de la renovació per part d'AQU de la Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster universitari (novembre de 2014).
- Adaptació del model comú per a tots els centres d'autoinforme d'acreditació, com a conseqüència de la renovació per part d'AQU de la Guia per a l'acreditació de titulacions oficials de grau i màster (març de 2016).
- Incorporació de noves informacions i indicadors, tant d'àmbit públic al web de la universitat com amb l'àmbit restringit mitjançant la intranet.

Tal com recull el propi SGIQ, totes les modificacions de processos han estat aprovades pel Comitè de Direcció de la Universitat.

Les noves versions actualitzades dels processos es poden trobar a l'espai de qualitat docent del web de la universitat.

En resum i de forma global l'Escola valora que aquest estàndard 3 s'assoleix pels següents motius:

- En relació als processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions, el nostre SGIQ disposa de processos implementats que faciliten de forma òptima el disseny i l'aprovació de les titulacions, com també el seu seguiment i la seva acreditació, amb implicació dels grups d'interès més significatius.
- Pel que fa a la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès el nostre SGIQ disposa d'un procés implementat que gestiona la recollida de resultats rellevants, amb l'existència d'un quadre d'indicadors amb informació sobre la seva evolució temporal i permet la recollida de la informació sobre la satisfacció dels estudiants i titulats respecte del programa formatiu.
- Finalment, el SGIQ de l'Escola es revisa periòdicament i genera un pla de millora que s'utilitza per a la seva millora continua.

3. Pla de millora

Fruit de la revisió del desenvolupament del SGIQ i dels indicadors/documentació generada en els diferents processos es proposen unes modificacions que afecten tant a alguns indicadors com al procediment d'alguns processos. Totes aquestes modificacions queden especificades en els respectius documents de "revisió procés XX" i les propostes de millora es resumeixen en el quadre final, on també s'inclouen les propostes de les anteriors revisions del procés/informes de seguiment/acreditacions, indicant el seu estat actual (finalitzada, en procés o desestimada) a l'apartat "final".

.

Pla de millora: resum i traçabilitat de les propostes de millora

PROCÉS PE1. DEFINICIÓ DE LA POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
(3)	Concreció d'accions del pla estratègic	Recollir accions de millora com a accions del pla estratègic de l'Escola	Incorporar les accions de millora com a accions del pla estratègic de l'Escola	Alta	Director	Juny 2017	Juny 2017	Realitzada

PROCÉS PE2: DEFINICIÓ, DESPLEGAMENT I SEGUIMENT DEL SGIQ								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Indicadors obsolets	Actualitzar indicadors	Eliminar l'indicador: Resum de l'apartat sobre el SGIQ dels informes de seguiment de les titulacions, generats al PC7 Afegir el nou indicador: Nombre d'incidències reportades a la "Memòria d'acompliment del SGIQ"	A	Sotsdirector de qualitat	2017	2017	Procés PE2

PROCÉS PC1: PROGRAMACIÓ I ORGANITZACIÓ ACADÈMICA								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Manca d'indicadors del grau de satisfacció dels usuaris, especialment dels estudiants de màster	Mesurar el nivell de satisfacció dels estudiants de màster durant el procés de preinscripció	Creació d'una enquesta pels estudiants de màster sobre el procés de preinscripció	Mitjana	Gestió Acadèmica i Suport Logístic	Gen 2017	Oct 2017	Nº. de respostes rebudes
3	Dificultat dels alumnes estrangers per omplir la fitxa de la prematricula provocant un elevat temps d'atenció personalitzada als estudiants de màster	Rebaixar el temps d'atenció personalitzada als estudiants de màster	Creació d'una fitxa de preinscripció dels màsters en tres idiomes: català, castellà i anglès	Alta	Gestió Acadèmica i Suport Logístic	set - 2017	oct-2017	Temps de dedicació personalitzada als estudiants de màster
3	Elevat nombre de consultes telefòniques, mail i/o presencials per part d'estudiants del màster per no existir un lloc centralitzat per trobar la informació	Millorar l'accés a la informació i reduir el nombre de consultes relacionades amb els estudis de màster	Creació de les FAQ relacionades amb els estudis de màster. Traducció i difusió de les mateixes.	Alta	Gestió Acadèmica i Suport Logístic	Gen 2017	Oct 2017	Nombre de correus electrònics i cita prèvia per a consultes de màster

3	Manca d'informació a la web o informació escassa o poc actualitzada	Millorar la informació disponible a la web i en conseqüència reduir el nombre de consultes dels alumnes sobre tràmits o terminis	Actualització al web de l'Escola de dades vinculades amb aspectes acadèmics	Alta	Gestió Acadèmica i suport logístic	Gen 20 17	actualitat	Nombre de consultes per finestreta d'atenció al públic i/o telefòniques
3	Demora en la introducció del Pla Docent i en la difusió dels horaris i exàmens als alumnes	Millorar la coordinació entre els agents implicats per aconseguir avançar la introducció de les dades i la difusió	Elaboració d'un cronograma de programació docent de l'Escola d'Enginyeria	Alta	Direcció/Gestió Acadèmica	Març 20 17	Juny 2017	Data de la programació docent implementada i difusió realitzada

PC2: PROGRAMACIÓ DOCENT DE LES ASSIGNATURES. GUIES DOCENTS

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
2	Manca d'homogeneïtat i informació en les guies docents entre assignatures de Màster	Millorar la informació pública de les titulacions de Màster	Adoptar el mateix model de guia docent establert pels Graus i fer-la publicar. Publicar les dades de contacte del professorat.	A	UAB	2014	2015 (finalitzat)	Exemple de guies docents publicades a la fitxa del Màster d'Enginyeria de Telecomunicació de la web de la UAB: http://www.uab.cat/web/informacio-academica-dels-masters-oficials/l-oferta-de-masters-oficials/pla-d-estudis/guies-docents/enginyeria-de-telecomunicacio/-telecommunication-engineering-1345467808078.html?param1=1345648392273
3	Indicador innecessari	Simplificar el procés	Eliminar el primer indicador: Percentatge, respecte al total d'assignatures o mòduls impartits a l'Escola, de guies docents fetes públiques dins dels terminis establerts, desglossat per departaments i per titulacions de grau i de postgrau. Afegir al segon indicador el text en vermell: Nombre i percentatge (respecte al total d'assignatures o mòduls dels estudis) de guies docents publicades dins dels terminis establerts, per titulacions de grau i de màster.	A	Sotsdirector Qualitat	2017	2017 (finalitzat)	Consultar procés PC2

PROCÉS PC4: ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	No es recullen tots els indicadors	Recollir els indicadors de forma anual	El Centre destinarà una persona d'administració per recollir i processar aquests indicadors.	Alta	Director del Centre	Set 2017	continuada	Número de persones d'administració

								dedicades a la gestió del SIGQ
3	Falten indicadors relacionats amb el programa "estudiant-tutor"	Recollir dades vinculades a aquest nou programa	S'han incorporat dos nous indicadors, motivats per una nova activitat generada a l'Escola (estudiant-tutor). Els nous indicadors són: Nombre de participants en el programa d'estudiants tutor, desglossat per titulacions i Recollir opinió dels participants en el programa d'estudiants tutor, desglossat per titulacions	Alta	Director del Centre	Set 2017	continuada	Indicadors del procés

PROCÉS PC6: GESTIÓ DE LA MOBILITAT DELS ESTUDIANTS

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Falta d'indicadors pel que fa a la satisfacció de l'alumnat	Recollir indicadors	S'ha demanat a l'ARI els resultats de l'enquesta de satisfacció dels alumnes participants. Ara per ara l'ARI no té els recursos humans necessaris per a fer el desglossament de les enquestes, però que en pren nota i que donarà prioritat a la qüestió	Alta	Sotsdirector d'Estudiants i Mobilitat	01/06/2017	01/06/2018	Enquestes
3	Manual de procediments alumnes OUT	Elaboració del manual	Recollir en un manual el que cal saber i cal fer abans, durant i després de l'estada a la universitat de destí.	Mitja	Sotsdirector d'Estudiants i Mobilitat	01/06/2017	01/06/2018	Manual

PS3: GESTIÓ DE RECURSOS MATERIALS I SERVEIS

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	Falta de periodicitat en les reunions amb els estudiants per tractar temes de millores de les instal·lacions, recursos materials i serveis	Augmentar i sistematitzar les reunions amb els estudiants (a través del Consell d'estudiants)	Realitzar 4 reunions anuals entre Direcció (administrador) i consell d'estudiants	A	Direcció	Gen 2017	contiuada	Actes resum d'aquestes reunions

PROCÉS PS4: GESTIÓ DE SUGGERIMENTS I QUEIXES

Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
2	Historial de queixes i suggeriments incomplet	Disposar d'un historial de queixes i suggeriments adequat que assegurí	Creació d'un repositori de queixes i suggeriments de fàcil accés per gestió acadèmica, direcció i coordinacions. Elaboració sistematitzada de l'informe anual de queixes i suggeriments	A	Direcció, Gestió Acadèmica i Suport Logístic i Punt d'Informació, Coordinadors de Titulacions	01/06/2017	01/06/2018	Anàlisi incidències Informe anual Anàlisi incidències per correu: opina.escola.enginyeria@uab.cat

		l'establiment de millores						
--	--	---------------------------	--	--	--	--	--	--

PROCÉS PS5: INSERCIÓ LABORAL								
Origen*	Diagnòstic	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Inici	Final	Indicadors de seguiment
3	No es disposa de la opinió de les empreses sobre els egressats del centre	Recollir la opinió de les empreses sobre els egressats del centre	Dur a terme de forma periòdica una enquesta destinada a les empreses i en funció de les respostes rebudes definir les accions d'orientació professional i/o incloure nous continguts a les ass	Alta	Director del Centre	09/2017	Procés continu	Relació enquestes enviades/enquestes completades

*L'origen de la proposta de millora: (1) Informe de revisió anterior (2) Informe d'avaluació d'AQU (verificació, seguiment, modificació o acreditació) (3) Procés actual de revisió