



370.3.1 DEFINICIÓ DE PERFILS I D'ADMISSIÓ DE L'ESTUDIANTAT



SUBPROCESSOS

370.3.1.1. PERFIL D'INGRÉS I CAPTACIÓ D'ESTUDIANTS

370.3.1.2. ACCÉS, ADMISSIÓ I MATRÍCULA

ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
4. SEGUIMENT I MESURA
5. EVIDÈNCIES
6. FLUXGRAMA

Juny 2017
SGIQ-FOOT Versió 4



370.3.1 DEFINICIÓ DE PERFILS I D'ADMISSIÓ DE L'ESTUDIANTAT



370.3.1.1 – Perfil d'ingrés i captació d'estudiants

1. FINALITAT

La finalitat del present procés és definir com la Facultat d'Òptica i Optometria de Terrassa (en endavant FOOT) revisa, actualitza i millora els procediments relatius a la definició del perfil d'ingrés. Així mateix aquest procés estableix les actuacions a realitzar per elaborar, aprovar i executar el pla de promoció del Centre, d'acord amb el perfil previst.

2. ABAST

Aquest procés serà d'aplicació a les titulacions oficials que imparteix la FOOT.

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Aquest procés conté els següents apartats:

1. Elaboració, aprovació i publicació del perfil idoni d'ingrés.
2. Elaboració i aprovació de les actuacions de captació.
3. Execució de les actuacions.
4. Control de qualitat.

Tot seguit anem a tractar aquests apartats en més detall.

3.1. Elaboració, aprovació i publicació del perfil idoni d'ingrés

La Comissió Permanent valora la proposta del perfil idoni d'ingrés que ha de tenir l'estudiantat que accedeix a cadascuna de les titulacions que imparteix la FOOT.

Per a això, la Comissió Permanent tindrà present el contingut dels programes formatius i els indicadors sobre el sistema tant universitari, com social o professional.

Aquesta proposta del perfil idoni d'ingrés de la titulació és analitzada, a proposta de l'Equip Directiu, per la Comissió Permanent i aprovada per la Junta de Facultat, si escau. Finalment, serà tramesa al Consell de Govern de la UPC, si escau.

La [Unitat Transversal del Gestió](#) gestiona la publicació al web de la FOOT l'esmentat perfil idoni, tot d'acord amb el procés [370.7.1 – Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius](#).

3.2. Elaboració i aprovació de les actuacions de captació



370.3.1 DEFINICIÓ DE PERFILS I D'ADMISSIÓ DE L'ESTUDIANTAT



El/la vicedegà/ana amb competències de les actuacions de captació, d'acord amb la definició del perfil idoni, revisa i actualitza el procés i les accions de captació dels estudiants, elaborant les actuacions corresponents a la promoció dels estudis de la FOOT.

Paral·lelament, el/la vicedegà/ana amb competències de Cap d'Estudis elabora un Pla d'Acció Tutorial (PAT), que es troba al WEB de la FOOT (<http://foot.upc.edu/ca/els-estudis/pat-foot-juliol-2016-1.pdf/view>). Aquest pla conté les actuacions que s'han de dur a terme al llarg de cada any acadèmic per al bon seguiment de la titulació, així com els materials a utilitzar.

L'Equip Directiu analitza i aprova les actuacions de promoció i el Pla d'Acció Tutorial (PAT).

3.3. Execució de les actuacions

El desenvolupament i l'execució de les actuacions seran portades a terme per la [Unitat Transversal del Gestió](#), tot d'acord amb el procés [370.7.1 – Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius](#).

3.4. Control de qualitat

D'acord amb el procés [370.6.1. – Recollida i anàlisi dels resultats](#) el/la vicedegà/ana amb competències de Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui, conjuntament amb el/la cap de la Unitat Transversal de Gestió, revisen anualment els resultats del procés, i elaboren un informe que presenten a l'Equip Directiu per a la seva aprovació, si escau.

L'Equip Directiu valida l'informe de resultats i valora si aquests resultats són els adequats, d'acord amb els objectius programats. En el cas de produir-se desviacions, i després d'analitzar les causes d'aquestes, l'Equip Directiu proposa per l'any següent, en funció dels recursos disponibles, la realització d'accions correctives o de millora, o bé proposa nous objectius, si escau. Aquest informe, s'eleva a la Comissió Permanent per al seu debat

Així mateix, una vegada ha estat aprovat l'informe de resultats per la Comissió Permanent, l'Equip Directiu fa difusió d'aquest, d'acord amb el procés [370.7.1 – Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius](#), als grups d'interès pels canals que s'especifiquen i ret comptes a través de la Memòria anual que es publica al web de la FOOT.

4. SEGUIMENT I MESURA

Per al seguiment d'aquest procés és important tenir actualitzats els canals d'informació i les dades sobre el sistema universitari i el socioprofessional de cadascuna de les titulacions que imparteix la FOOT.

També amb aquest mateix objectiu, s'han de tenir presents les dades i els indicadors que s'obtenen de l'anàlisi de la demanda i de la matrícula, els quals permeten detectar les desviacions del perfil real respecte del perfil idoni que és el que s'havia previst per a la titulació.



370.3.1 DEFINICIÓ DE PERFILS I D'ADMISSIÓ DE L'ESTUDIANTAT



El seguiment d'aquesta anàlisi es fa periòdicament, per tal de valorar si és necessari aplicar alguna actuació correctiva i/o de millora .

Per fer el seguiment dels resultats de l'execució de les actuacions de promoció del Centre s'analitza la documentació que elabora el/la corresponent vicedegà/ana amb competències de promoció, conjuntament amb la Unitat de Gestió corresponent de la FOOT. En aquest informe han de constar les incidències i el seguiment de les accions correctives i/o preventives.

Les actuacions de promoció de la FOOT ha de preveure l'explotació d'enquestes pròpies per millorar el coneixement del grau de satisfacció dels grups d'interès.

A l'hora de realitzar el seguiment d'aquest procés, es tenen presents les accions correctores i preventives anteriors.

Per mesurar el nivell d'assoliment dels objectius previstos en el perfil d'ingrés i captació d'estudiants s'utilitzen els següents indicadors:

- Nombre de xerrades de presentació del centre i dels estudis realitzades i valoració de l'assistència i impacte obtinguts.
- Nombre d'activitats adreçades als centres de secundària.
- El grau de satisfacció de les accions de promoció portades a terme, mitjançant enquestes als/a les participants.

Aquestes indicadors i dades es poden consultar a través de la Memòria anual de la FOOT, que es publica al seu web (<https://foot.upc.edu/ca/lescola/memories-anuals>), i de la Memòria de la UPC, dins de l'apartat de Dades estadístiques i de gestió (<http://www.upc.edu/dades/>).

L'Equip Directiu té la facultat de definir nous indicadors o modificar els existents, en funció de les necessitats que requereixi el seguiment d'aquest procés. Tanmateix es prendran com a referència, entre d'altres, els indicadors i dades que es poden consultar a través dels següents portals WEB de la FOOT, la UPC i l'AQU:

- Portal de la Memòria anual de la FOOT (<http://foot.upc.edu/ca/lescola/memories-anuals>)
- Portal de la Memòria anual de la UPC (<https://www.upc.edu/memoria/ca>)
- Portal de Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC (<http://www.upc.edu/dades/>)
- Portal de Dades i Indicadors de la UPC (<https://www.upc.edu/portaldades/ca>)
- Portal WINDDAT de l'AQU (<http://winddat.aqu.cat/>)
- Portal de Dades del Sistema Universitari Català de l'AQU (<http://estudis.aqu.cat/dades/Web/Inici>).
- Taules del Glossari de docència de la *Guia d'avaluació d'ensenyaments universitaris* de l'AQU de Catalunya (http://www.aqu.cat/doc/doc_80863515_1.pdf).

	370.3.1 DEFINICIÓ DE PERFILS I D'ADMISSIÓ DE L'ESTUDIANTAT	
---	---	---

5. EVIDÈNCIES

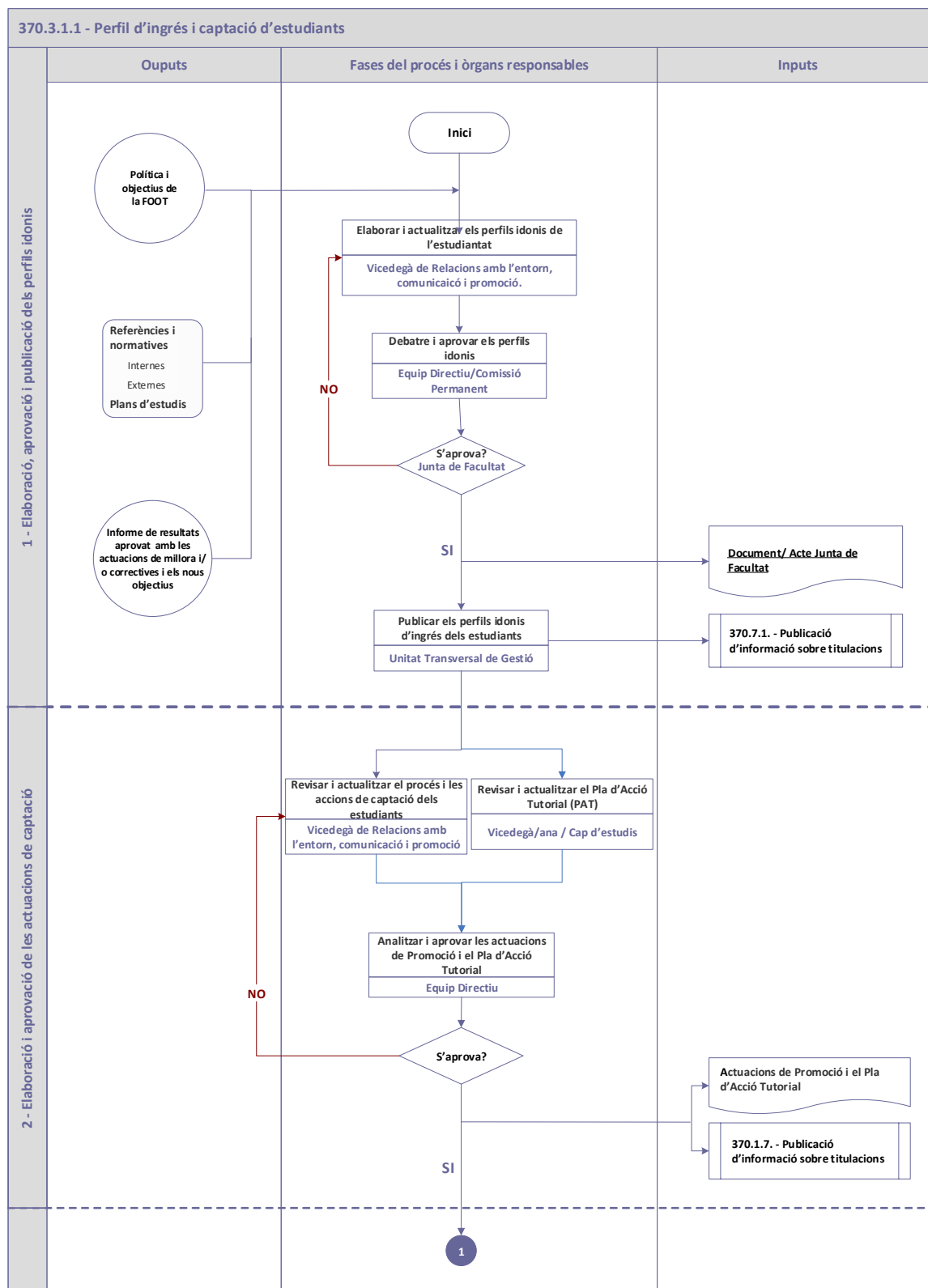
Identificació de l'evidència	Suport d'arxiu	Responsable
Acta de l'anàlisi i aprovació dels perfils idonis de l'estudiantat	Format digital	Secretària Acadèmica
Actuacions de promoció	Format digital	Vicedegà/ana amb competències de promoció i captació d'estudiantat, conjuntament amb el suport corresponent de la Unitat Transversal de Gestió



370.3.1 DEFINICIÓ DE PERFILS I D'ADMISSIÓ DE L'ESTUDIANTAT

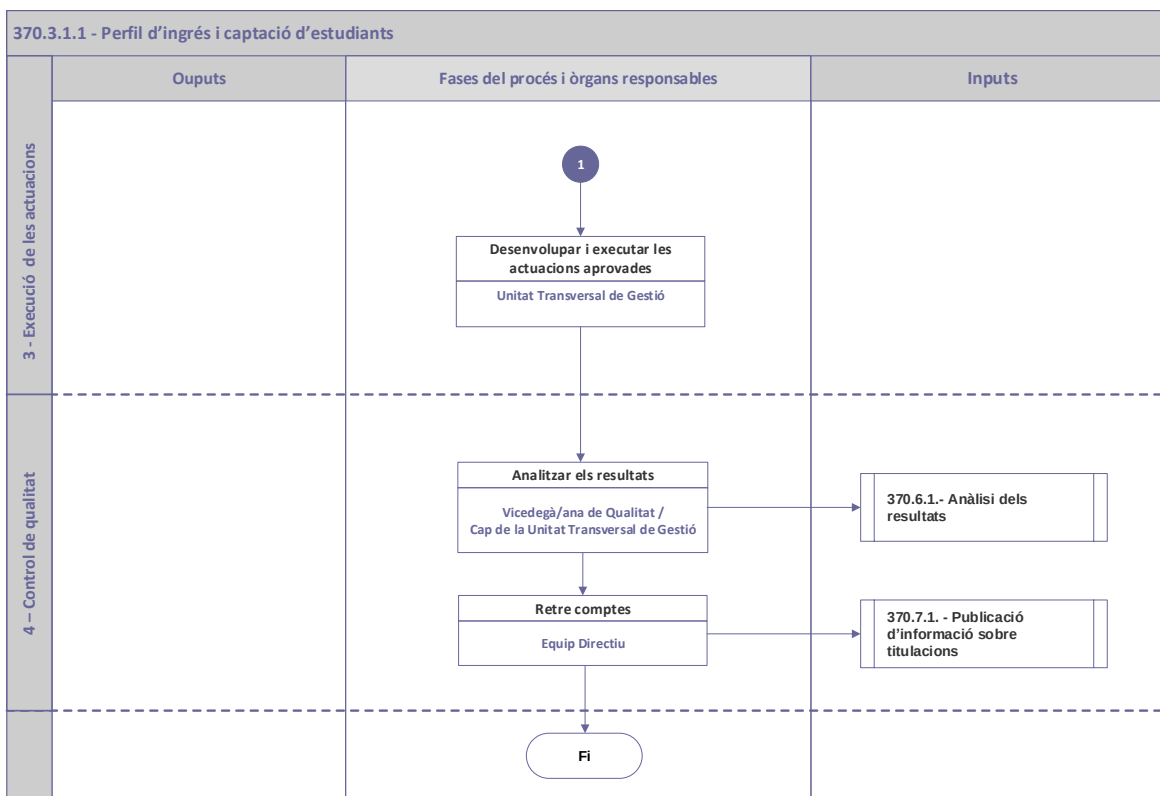


6. FLUXGRAMA





370.3.1 DEFINICIÓ DE PERFILS I D'ADMISSIÓ DE L'ESTUDIANTAT





370.3.1 DEFINICIÓ DE PERFILS I D'ADMISSIÓ DE L'ESTUDIANTAT



370.3.1.2 – Accés, admissió i matrícula

1. FINALITAT

La finalitat del present document és garantir i millorar la qualitat dels processos per a l'accés, l'admissió i la matrícula dels estudiants a la FOOT.

Actualment el procés per a l'accés i la selecció dels estudiants als estudis de Grau està definit directament per l'Oficina de les Proves d'Accés a la Universitat (<http://universitats.gencat.cat/ca/pau/>) i per als de màster per la normativa de la UPC, segons les directrius estatals i autonòmiques aplicables. En els estudis de Grau, el procés estableix que la FOOT complementi amb actuacions relatives a l'accés per a l'estudiantat que no han de fer la preinscripció.

2. ABAST

Aquest procés serà d'aplicació a les titulacions oficials que imparteix la FOOT.

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

És un procés que es desenvolupa d'acord amb les normatives que figuren en el web del Servei de Gestió Acadèmica de la UPC (<https://www.upc.edu/sga/>), en el qual es recullen amb detall les diverses formes d'accés, d'admissió i de matrícula, diferenciades segons es tracti d'estudiantat que accedeix per primera vegada o del que ja és estudiant de la FOOT.

Tot seguit es consideren els següents apartats:

- Accés i admissió
- Matrícula
- Control de qualitat

3.1 Accés i admissió

L'accés de l'estudiantat assignat per preinscripció a les titulacions oficials de grau que imparteix la FOOT es fa d'acord amb la legislació vigent que s'ha esmentat anteriorment

Per a les altres vies d'accés als estudis de grau, el/la vicedegà/ana amb competències de Política Acadèmica aprova l'admissió de l'estudiantat que a compleix els requeriments establerts per la normativa corresponent.

Per a l'accés als estudis dels màsters oficials, l'òrgan responsable del màster estableix els criteris específics d'admissió i els criteris de valoració de mèrits i de selecció de les



370.3.1 DEFINICIÓ DE PERFILS I D'ADMISSIÓ DE L'ESTUDIANTAT



candidatures, d'acord amb la normativa específica que aprova periòdicament el Consell de Govern de la UPC.

3.2 Matricula

D'acord amb la normativa aplicable i el procés [370.2.1 – Garantir la qualitat dels seus programes formatius](#), la Unitat Transversal de Gestió de la FOOT realitza una informació prèvia a la matriculació, a través del web <http://foot.upc.edu/ca/curs-actual>, establint les dates i els horaris del procés, l'ordre per a la formalització de la matrícula, la relació d'assignatures, els horaris de classe i dates d'examen i la resta de requeriments. L'estudiantat de nou ingrés fa la matrícula presencialment, pel sistema d'automatrícula; la resta d'estudiants la formalitzen virtualment, per Internet <https://esecretaria.upc.edu/>.

3.3 Control de qualitat

D'acord amb el procés [370.6.1. – Recollida i anàlisi dels resultats](#) el/la vicedegà/ana amb competències de Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui, conjuntament amb el/la cap de la Unitat Transversal de Gestió, revisen anualment els resultats del procés, i elaboren un informe que presenten a l'Equip Directiu per a la seva aprovació.

L'Equip Directiu valida l'informe de resultats i valora si aquests resultats són els adequats, d'acord amb els objectius programats. En el cas de produir-se desviacions, i després d'analitzar les causes d'aquestes, proposa per l'any següent, en funció dels recursos disponibles, la realització d'accions correctives i/o de millora per facilitar el seu acompliment, o es fixen, si escau, els nous objectius que s'han d'assolir l'any següent. Aquest informe, junt amb el document de propostes de millora i/o correctives i dels nous objectius, s'eleva a la Comissió Permanent per al seu debat.

Així mateix, una vegada ha estat aprovat l'informe de resultats per la Comissió Permanent, l'Equip Directiu fa difusió d'aquest, d'acord amb el procés [370.7.1 – Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius](#), als grups d'interès pels canals que s'especifiquen i ret comptes a través de la Memòria anual que es publica al web de la FOOT.

4. SEGUIMENT I MESURA

El responsable del procés realitza un seguiment anual, d'acord amb els períodes que té establerts la FOOT per a l'accés i admissió de l'estudiantat.

El seguiment és sobre els resultats de la preinscripció de les titulacions oficials de grau i de l'accés i l'admissió als màsters oficials, així com del procedent d'accés directe dels graus a la fase no inicial.

A més, es fa un seguiment anual del procés de matrícula i semestral de la informació publicada sobre aquest en el web de la FOOT, així com una verificació de les accions correctores i



370.3.1 DEFINICIÓ DE PERFILS I D'ADMISSIÓ DE L'ESTUDIANTAT



preventives aprovades i un seguiment de les desviacions detectades. Per mesurar l'assoliment dels objectius previstos s'utilitzen els següents indicadors:

- Relació demanda/oferta de places d'un ensenyament de grau - L'indicador es mesura amb la informació facilitada per l'Oficina de Preinscripció sobre la demanda en 1a opció de l'estudiantat preuniversitari que vol cursar els estudis de la titulació respecte de l'oferta de places.
- Relació de matriculats nous segons la via d'accés.
- Distribució dels itineraris i les notes d'accés als ensenyaments de grau de l'estudiantat procedent de la preinscripció.
- Relació demanda/oferta de places de màsters oficials amb detall de la seva admissió i matrícula.
- Distribució del promig de crèdits matriculats per estudiant i titulació.
- Evolució de la matrícula.
- Distribució territorial dels estudiants de nou ingrés.
- Distribució per gènere.

Aquestes indicadors i dades es poden consultar a través de la Memòria anual de la FOOT, que es publica al seu web (<https://foot.upc.edu/ca/lescola/memories-anuals>), i de la Memòria de la UPC, dins de l'apartat de Dades estadístiques i de gestió (<http://www.upc.edu/dades/>).

L'Equip Directiu té la facultat de definir nous indicadors o modificar els existents, en funció de les necessitats que requereixi el seguiment d'aquest procés. Tanmateix es prendran com a referència, entre d'altres, els indicadors i dades que es poden consultar a través dels següents portals WEB:

- Portal de la Memòria anual de la FOOT (<http://foot.upc.edu/ca/lescola/memories-anuals>)
- Portal de la Memòria anual de la UPC (<https://www.upc.edu/memoria/ca>)
- Portal de Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC (<http://www.upc.edu/dades/>)
- Portal de Dades i Indicadors de la UPC (<https://www.upc.edu/portaldades/ca>)
- Portal WINDDAT de l'AQU (<http://winddat.aqu.cat/>)
- Portal de Dades del Sistema Universitari Català de l'AQU (<http://estudis.aqu.cat/dades/Web/Inici>).
- Taules del Glossari de docència de la *Guia d'avaluació d'ensenyaments universitaris* de l'AQU de Catalunya (http://www.aqu.cat/doc/doc_80863515_1.pdf).

5. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	Suport d'arxiu	Responsable custòdia
Criteris d'admissió als estudis de màster i informe de la resolució	Format digital	Vicedegà/ana amb competències de Política Acadèmica

	370.3.1 DEFINICIÓ DE PERFILS I D'ADMISSIÓ DE L'ESTUDIANTAT	
---	---	---

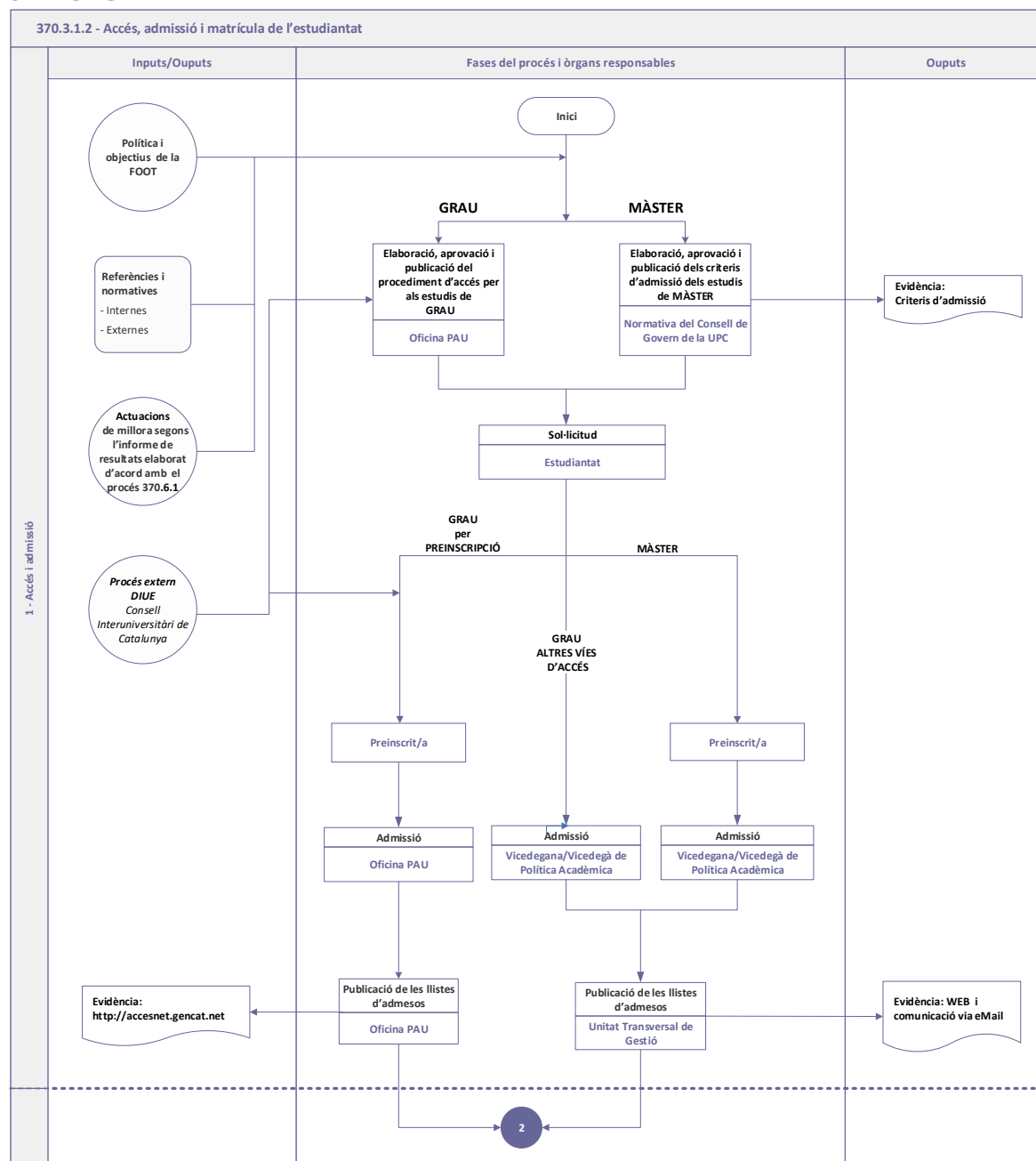
Informació prèvia a la matrícula	Format digital	Unitat Transversal de Gestió
Llista admesos a màster (web FOOT)	Format digital	Unitat Transversal de Gestió



370.3.1 DEFINICIÓ DE PERFILS I D'ADMISSIÓ DE L'ESTUDIANTAT

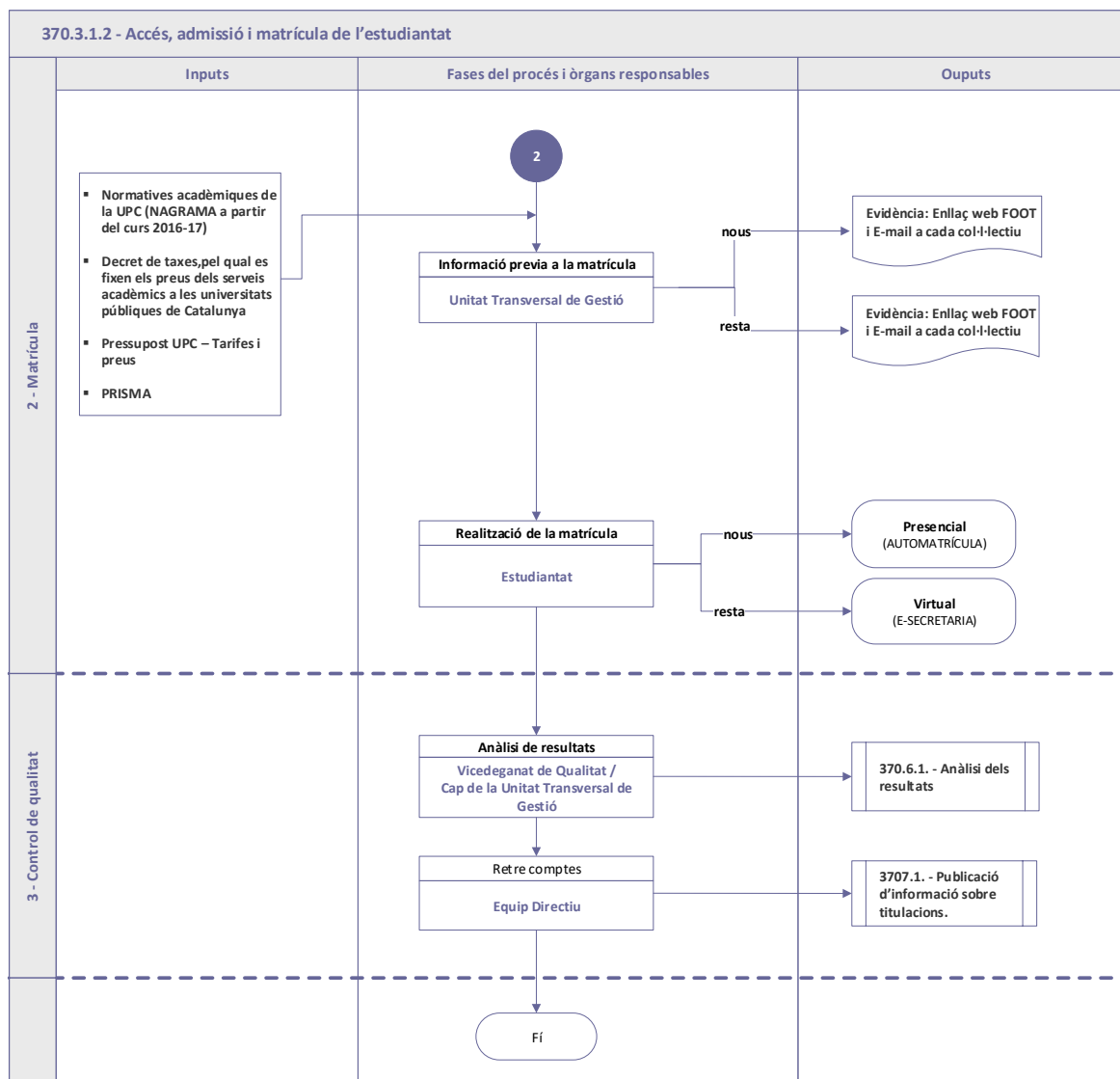


6. FLUXGRAMA





370.3.1 DEFINICIÓ DE PERFILS I D'ADMISSIÓ DE L'ESTUDIANTAT





ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
4. SEGUIMENT I MESURA
5. EVIDÈNCIES
6. FLUXGRAMA

Novembre 2020
SGIQ-FOOT Versió 5



1. FINALITAT

La finalitat del present procés és la de facilitar la integració de l'estudiantat i orientar-lo en el seu programa formatiu en la Facultat d'Òptica i Optometria de Terrassa (en endavant FOOT), amb l'objectiu d'ajudar-lo a obtenir la seva titulació en el temps previst i a adquirir les competències adequades.

2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procés serà d'aplicació a les titulacions oficials que imparteix la FOOT.

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Entre les estratègies que du a terme la FOOT per acollir, integrar i orientar l'estudiantat està el seu sistema d'ensenyament, que es basa en l'organització quadrimestral dels estudis i el seguiment individualitzat de l'estudiantat facilitat per una bona ratio professorat versus nombre d'estudiantat. Com a complement d'aquesta estratègia d'orientació, la FOOT disposa del Pla d'Acció Tutorial ([PAT](#)). Aquest Pla d'Acció Tutorial és un servei d'atenció als estudiants, a través del qual el professorat universitari els proporciona elements de formació, informació i orientació de forma personalitzada.

3.1 Definició dels objectius de la política d'orientació i programa d'accions

L'Equip Directiu indica els objectius que s'han d'assolir en cada curs acadèmic, tenint present, entre d'altres, les accions de millora, el marc normatiu i les incidències del curs anterior. En funció d'aquests objectius, el responsable del procés proposa periòdicament un programa d'actuacions que es debat i es presenten a la Comissió Permanent per a la seva aprovació, si escau.

3.2 Preparar i difondre els materials divulgatius

Una vegada han estat aprovades les accions que s'han de dur a terme i fixats el/s responsable/s de cadascuna d'aquestes accions, es procedeix a la seva difusió atenent al procés d'informació pública i detallant el material i mitjans que s'utilitzaran per a la seva divulgació (procés [370.7.1 - Publicació d'informació i rendició de comptes sobre programes formatius](#)).

3.3 Desenvolupament

El desenvolupament de suport i orientació a l'estudiantat es fonamenta essencialment en els tres apartats que es descriuen a continuació: informació general per a l'estudiantat, pla d'acció tutorial (PAT) i control de qualitat.



3.3.1 Informació general per a l'estudiantat

La Facultat garanteix la disponibilitat d'informació bàsica i actualitzada al seu web. La informació disponible comprèn com a mínim els següents punts.

- En l'apartat de la Facultat:
 - Guia de serveis a l'estudiantat
- En l'apartat dels estudis:
 - Pla d'estudis i guies docents d'assignatures
 - Normatives acadèmiques
 - Programes de mobilitat
 - Pla d'Acció Tutorial
- En l'apartat del curs actual:
 - Programació Acadèmica que comprèn tant el calendari acadèmic (període lectiu, matrícules, avaluacions curriculars, etc.), com els horaris de docència i d'exàmens
 - Matrícula i Tràmits administratius: Vies d'accés per a la preinscripció i la matrícula, i per a la informació de beques i ajuts a l'estudi
 - Pràctiques Acadèmiques Externes (PAE's)
 - Treball Final de Carrera tant de Grau com de Màster

L'Equip Directiu s'encarrega de determinar quina informació es posa a disposició dels estudiants d'acord amb el procés [370.7.1 - Publicació d'informació i rendició de comptes sobre programes formatius](#). La difusió d'informació i actuacions referents a l'orientació laboral de l'estudiantat de la FOOT es fa d'acord amb al procés [370.3.5 - Gestió de l'orientació professional](#).

3.3.2 Pla d'Acció Tutorial i Tutoria de Màster

El Pla d'Acció Tutorial (PAT) fa referència a les actuacions de tutoria del grau del centre. Aquest pla inclou una *sessió d'acollida pels nous estudiants* de primer curs. En aquesta sessió l'Equip Directiu, els representants de l'estudiantat, l'equip de la Biblioteca i Serveis Informàtics, i la Unitat de Gestió Transversal de la FOOT, si escau, acullen a l'estudiantat de nou ingrés per proporcionar-li tota la informació rellevant. D'aquesta manera es facilita tant l'inici dels seus estudis com la inserció a la Universitat.

A banda de l'esmentada sessió cal esmentar l'*Acte d'Inauguració del Curs Acadèmic* que inclou una ponència d'una personalitat rellevant en l'àmbit de l'òptica i l'optometria.

Per la seva banda, el vicedeganat amb competències de Cap d'Estudis de grau desenvolupen el Pla d'Acció Tutorial del grau (PAT) pròpiament dit i assignen un/a tutor/a a cada estudiant. El/La tutor/a ha d'acompanyar a l'estudiantat de forma personalitzada al llarg de la seva fase inicial. Una vegada superada aquesta fase inicial, si l'estudiant ho desitja, se li donarà suport i orientació tant en l'àmbit acadèmic com en l'àmbit personal. En l'*àmbit acadèmic* hi ha un seguiment de la progressió acadèmica i un assessorament en la trajectòria curricular. En l'*àmbit personal* es dona assessorament sobre el procés d'aprenentatge, els mètodes d'estudi,



370.3.2 SUPORT I ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANTAT



els recursos disponibles a la Facultat, al Campus, a la Universitat, etc. La informació del Pla d'Acció Tutorial es troba en el web <https://foot.upc.edu/ca/els-estudis/goo-nou/pla-daccio-tutorial-pat>.

Vicedeganat amb competències de Cap d'Estudis de grau és el responsable del correcte funcionament de l'assessorament ofert pels tutors. En el cas que ho considerin necessari prendrà les accions correctores com la reassignació de tutors/es o l'organització de presentacions d'explicació de la tasca tutorial al professorat o a l'estudiantat de la Facultat.

Pel màster del centre hi ha una sèrie d'actuacions tutorialis desenvolupades pel/per la coordinador/a del Màster. En aquest pla s'assigna un tutor a cada alumne per tal de donar, si escau, el suport acadèmic i personal necessaris, de forma similar al grau.

3.3.3. Control de qualitat

D'acord amb el procés [370.6.1 – Recollida i anàlisi dels resultats](#), el vicedeganat amb competències de la Qualitat o la persona a qui el/la degà/ana delegui, conjuntament amb el/la cap de Unitat Transversal de Gestió, revisen anualment els resultats del procés, i elaboren un informe que presenten a l'Equip Directiu per a la seva aprovació.

L'Equip Directiu valida l'informe de resultats i valora si aquests resultats són els adequats, d'acord amb els objectius programats. En el cas de produir-se desviacions, i després d'analitzar les causes d'aquestes, es proposen pel curs següent, en funció dels recursos disponibles, la realització d'accions correctives i/o de millora per facilitar el seu acompliment, o es fixen, si escau, els nous objectius que s'han d'assolir al curs següent. Aquest informe, junt amb el document de propostes de millora i/o correctives i dels nous objectius, s'eleva a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació.

Així mateix, una vegada ha estat aprovat l'informe de resultats per la Comissió Permanent, l'Equip Directiu fa difusió d'aquest, d'acord amb el procés [370.7.1 - Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius](#), als grups d'interès pels canals que s'especifiquen i ret comptes a través de la Memòria anual.

4. SEGUIMENT I MESURA

El/la responsable de cada procés descrit en l'apartat 2 de l'Annex del [Manual de Qualitat del SGIQ](#) elabora un informe preliminar amb el seguiment i avaluació anual de les accions portades a terme, indicant les incidències que s'han produït i proposant les accions preventives i/o correctives, si escauen. Per fer aquest seguiment utilitza els indicadors que es descriuen a continuació i els mecanismes adients que han de permetre conciliar el grau de satisfacció dels grups d'interès.

Per bé que l'Equip Directiu té la facultat de definir nous indicadors o modificar els existents, en funció de les necessitats que requereixi el seguiment d'aquest procés, alguns dels indicadors bàsics per al seguiment i mesura d'aquest procés es descriuen tot seguit.



370.3.2 SUPORT I ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANTAT



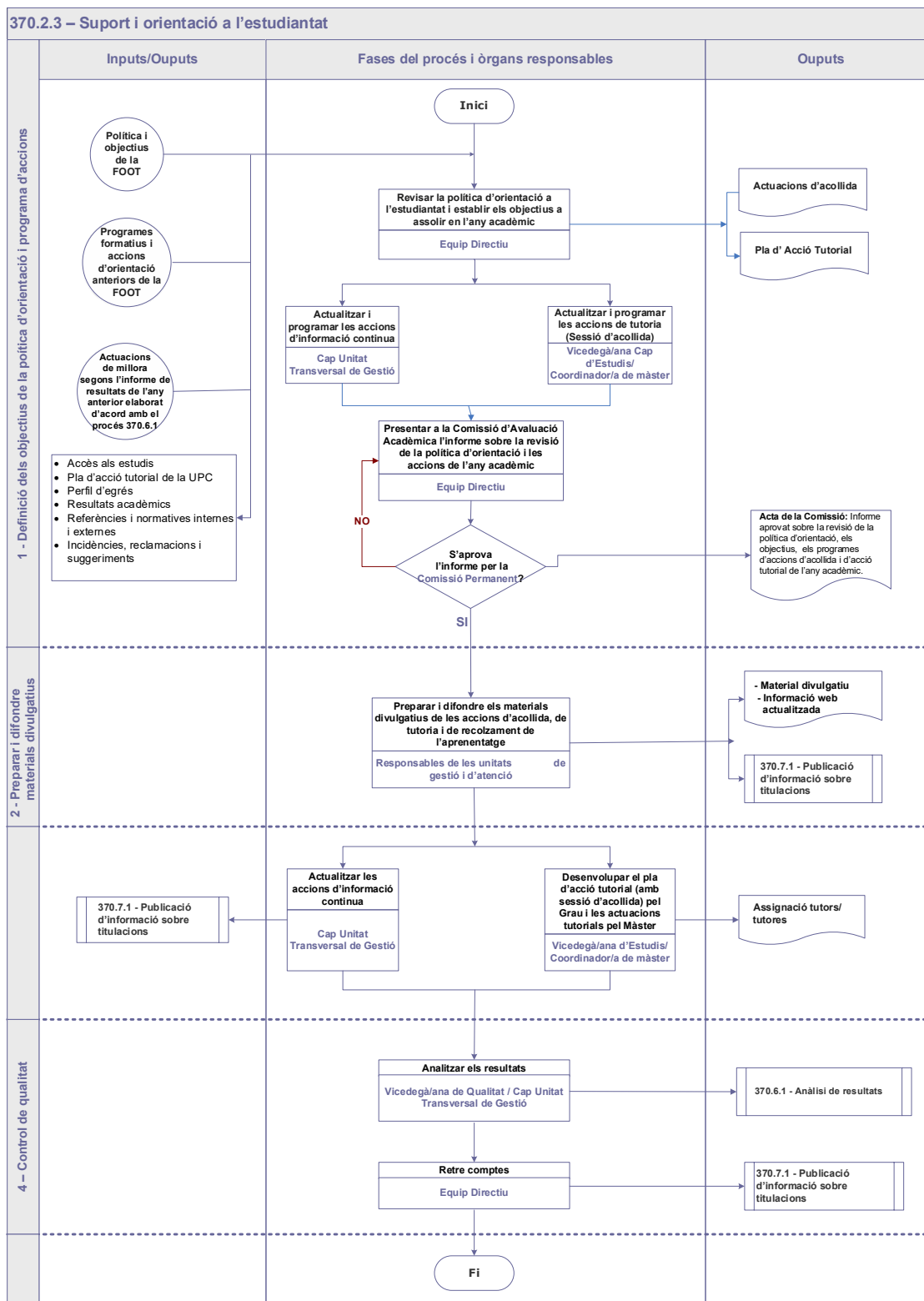
- **Sessió d'acollida pels nous estudiants dins del Pla d'Acció Tutorial:** Valoració de la satisfacció de l'estudiantat, valoració i propostes de millora per part de l'estudiantat, i valoració de la participació dels diferents grups d'interès.
- **Informació:** Visites al web FOOT (període del 15 de maig al 15 de juliol).
- **Tutoria:** Valoració de l'assistència a les sessions de tutoria, dels comentaris aportats en les tutories i de les accions de tutoria portades a terme.

Aquest informe preliminar serveix com a base al vicedeganat amb competències de la Qualitat o la persona a qui el/la degà/ana delegui per elaborar l'informe sobre els resultats del procés que es presenta a l'Equip Directiu per al seu debat i aprovació, si escau.

5. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	Suport d'arxiu	Responsable
Sessió d'acollida pels nous estudiants	Format digital (presentació)	Vicedeganat amb competències de Cap d'Estudis
Pla d'Acció tutorial	Format digital (document)	Vicedeganat amb competències de Cap d'Estudis
Acta/Informe dels resultats del Pla d'Acció Tutorial i proposta de revisió en funció d'aquests resultats.	Format digital	Vicedeganat amb competències de Cap d'Estudis
Material divulgatiu/Informació web.	Format digital	Vicedeganat amb competències de Cap d'Estudis
Assignació i seguiment de tutors	Format digital	Vicedeganat amb competències de Cap d'Estudis

FLUXGRAMA





ÍNDEX

1.	FINALITAT	2
2.	ABAST DEL PROCÉS	2
3.	DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	2
3.1	Planificació i desenvolupament de la docència	2
3.2	Avaluació de l'aprenentatge	4
3.2.1.	Avaluació de les assignatures	4
3.2.2.	Avaluació curricular	4
3.3	Reclamacions i al·legacions de les qualificacions	4
3.4	Control de qualitat	5
4.	SEGUIMENT I MESURA	5
5.	EVIDÈNCIES	5
6.	FLUXGRAMA	6



1. FINALITAT

Aquest procés defineix com la Facultat d'Òptica i Optometria de Terrassa (en endavant FOOT) actualitza i millora la metodologia d'ensenyament i com avalua els seus estudiants amb l'objectiu d'acreditar en front a tercers la formació adquirida.

2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procés serà d'aplicació a les titulacions oficials que imparteix la FOOT.

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

El Vicedeganat amb competències de Cap d'Estudis o la persona a qui el/la degà/ana delegui són responsables de dissenyar les titulacions, d'elaborar el Pla d'Estudis i la seqüenciació d'assignatures, així com de coordinar el procés de desenvolupament i modificació de les guies docents de les assignatures. Aquests procediments, es descriuen al procés [370.2.1 Garantir la qualitat dels seus programes formatius](#).

Per la seva banda, l'Equip Directiu i la Comissió Permanent són responsables de l'elaboració i aprovació de les normatives acadèmiques, entre les quals es contemplen els criteris d'avaluació curricular i la normativa de permanència.

La metodologia d'ensenyament i avaluació comprèn els següents apartats: Planificació i desenvolupament de la docència, Avaluació de l'aprenentatge, reclamacions i al·legacions, i Control de qualitat.

3.1 Planificació i desenvolupament de la docència

La FOOT organitza la docència de les seves titulacions a través de l'encàrrec, el calendari acadèmic i els horaris docents, amb l'objectiu d'aconseguir una bona coordinació pels estudiants.

Els diferents departaments que imparteixen docència a la FOOT proporcionen el professorat necessari per impartir-la, amb les diferents casuístiques de cada departament.

Per facilitar l'organització de l'estudiantat i del professorat, el següent calendari de treball (**Taula 1**) permet disposar del calendari acadèmic, dels horaris i de les guies docents abans de la matrícula de l'estudiantat (previsiblement al juliol).

Taula 1. Calendari de treball

Febrer	a) L'equip directiu FOOT proposa a la Comissió Permanent (CP) l' encàrrec acadèmic del nou curs. Aprovació de l'encàrrec acadèmic, si escau. b) Un dels caps d'estudis de les titulacions de la FOOT envia als departaments implicats l'encàrrec acadèmic aprovat per la CP
Març	a) L'equip directiu de la FOOT proposa a la CP el calendari acadèmic per cada titulació. Aprovació dels calendaris acadèmics, si escau. b) Un dels caps d'estudis envia als Caps de Departament i/o secció departamental el calendari acadèmic, calendari d'exàmens i proposta d'horaris de quadrimestre de tardor i de primavera, tant del GOO com del MUOCV.
Maig	a) Els departaments implicats fan sol·licitud als Caps d'estudis de canvi d'horaris que compleixin alguna d'aquestes circumstàncies: • Solapament d'activitats en un laboratori • Solapament de teories de diferents assignatures impartides per un mateix professor • Permutes de teoria acordades entre coordinadors. b) Els departaments implicats comuniquen a la FOOT qui seran els professors coordinadors i el professorat/grup de les diferents assignatures. c) Des de gestió acadèmica s'inclou l'horari a l'aplicatiu de gestió dels espais, per tal de detectar possibles solapaments i optimitzar, si escau, l'ús d'espais.
Juny	a) Gestió Acadèmica de la FOOT introdueix els coordinadors de les assignatures i demana als coordinadors que entrin la informació relativa a l'idioma de impartició, el professorat de cada grup i la distribució de docència a l'aplicatiu PRISMA. b) Gestió Acadèmica de la FOOT duplica les guies docents de quadrimestres anteriors i demana als coordinadors que introdueixin les guies docents de quadrimestres nous, si escau. Les guies docents, com a mínim, inclouen el professorat implicat, l'idioma de impartició, el temari, les activitats, la metodologia docent, les competències del diploma europeu i el mètode d'avaluació de cada assignatura.
Juliol	a) Gestió Acadèmica de la FOOT publica el calendari acadèmic, el calendari d'exàmens i els horaris definitius , amb el nom del professor coordinador i els professors de cada un dels grups amb l'idioma de impartició, tant a la web de la FOOT com a l'aplicatiu d'horaris. b) Matrícula anual del GOO i matrícula quadrimestral del MUOCV
Setembre	a) Modificacions de l'encàrrec i ajust del professorat, si escau. b) Matrícula quadrimestre tardor del MUOCV
Febrer	a) Matrícula quadrimestre primavera del MUOCV b) Modificacions de l'encàrrec i ajust del professorat, si escau.



Les incidències, reclamacions i suggeriments que hagin pogut sorgir per part del PDI o de l'estudiantat respecte a la planificació i desenvolupament docent arriben a la Unitat Transversal de Gestió a través de l'aplicatiu corresponent de la WEB de la Facultat. Aquesta unitat fa arribar aquestes incidències, reclamacions o suggeriments a l'estament adequat. En una primera instància s'intenta que les peticions les resolguin els coordinadors, posteriorment, si no queden resoltes es poden trametre al Departament corresponent, al Vicedeganat competent, o a l'Equip Directiu, depenent de la seva consideració.

Cal recordar que la gestió d'aquests esdeveniments es descriuen en el procés [370.3.7 - Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments](#).

3.2 Avaluació de l'aprenentatge

L'avaluació de l'aprenentatge de l'estudiantat es realitza a dos nivells:

- Avaluació de l'estudiantat en cada assignatura (també es consideren assignatures els TFE de GOO i MUOCV, així com el Pràcticum Extern del GOO i les PAEs del MUOCV)
- Avaluació curricular del rendiment global de l'estudiantat en els diferents blocs curriculars de la titulació.

3.2.1. Avaluació de les assignatures

Els criteris d'avaluació i reavaluació de les assignatures són descrits a les guies docents, aprovades en Comissió Permanent i publicades segons es descriu al procés [370.2.1 - Garantir la qualitat dels seus programes formatius](#). El professorat de cada assignatura avalua les diferents activitats i comunica el resultat als estudiants. Al final del quadrimestre, dins del període establert pel calendari acadèmic, el coordinador/a d'assignatura introdueix les qualificacions finals a l'aplicatiu PRISMA de la UPC on pot ser consultada pels estudiants. Per la seva banda, l'avaluació del Pràcticum extern del GOO, i de les PAEs del MUOCV la fa el tutor de la FOOT, a partir dels informes que s'estableixen a la guia docent corresponent. L'avaluació dels TFE (tant de GOO com MUOCV) es realitza segons el que especifica la guia docent, i és el secretari del tribunal qui introdueix la qualificació.

3.2.2. Avaluació curricular

Aquesta avaluació es realitza per part de la Comissió Permanent quan un estudiant ha cursat el conjunt d'assignatures que integren un bloc curricular. L'avaluació curricular és el procediment que dona validesa administrativa a les qualificacions obtingudes pels estudiants. Els criteris d'avaluació curricular formen part de les normatives acadèmiques de la FOOT, aprovades en Comissió Permanent i publicades tal com es descriu al procés [370.2.1 - Garantir la qualitat dels seus programes formatius](#).

3.3 Reclamacions i al·legacions de les qualificacions

Reunida la Comissió Permanent en funcions de comissió d'avaluació curricular i fetes públiques les qualificacions atorgades a l'estudiantat, aquest disposa d'un termini establert per presentar les seves al·legacions a través d'instància. Gestió acadèmica les trameta als Caps d'estudis de la FOOT i la Comissió Permanent és l'encarregada de resoldre les al·legacions.



3.4 Control de qualitat

D'acord amb el procés [370.6.1 - Anàlisi dels resultats](#), el corresponent Vicedeganat amb competències de la Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui, conjuntament amb el/la cap de la Unitat Transversal de Gestió, revisen anualment els resultats del procés, i elaboren un informe que presenten a l'Equip Directiu per a la seva validació. Aquest informe, si escau, dona lloc a una sèrie d'accions de millora que formaran part de l'informe de seguiment de les titulacions (IST).

L'Equip Directiu valida l'informe de resultats i valora si aquests resultats són els adequats, d'acord amb els objectius programats. En el cas de produir-se desviacions, i després d'analitzar les causes d'aquestes, proposa per l'any següent, en funció dels recursos disponibles, la realització d'accions correctives i/o de millora per facilitar el seu acompliment, o es fixen, si escau, els nous objectius que s'han d'assolir l'any següent. Aquest informe, juntament amb el document de propostes de millora i/o correctives i dels nous objectius, s'eleva a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació, si escau.

Així mateix, una vegada ha estat aprovat l'informe de resultats per la Comissió Permanent, l'Equip Directiu fa difusió d'aquest, d'acord amb el procés [370.7.1 - Publicació d'informació sobre titulacions](#), als grups d'interès pels canals que s'especifiquen i ret comptes a través de la Memòria anual que es publica al web de la FOOT.

4. SEGUIMENT I MESURA

Per altra banda, els caps d'estudis vetllen per la coordinació en les assignatures de la mateixa matèria que treballen el mateix conjunt de competències.

Els caps d'estudis valoren el seguiment de la docència a partir dels resultats acadèmics, el desenvolupament del temari i de tasques d'avaluació indicades en les guies docents, de la satisfacció dels agents implicats, etc.

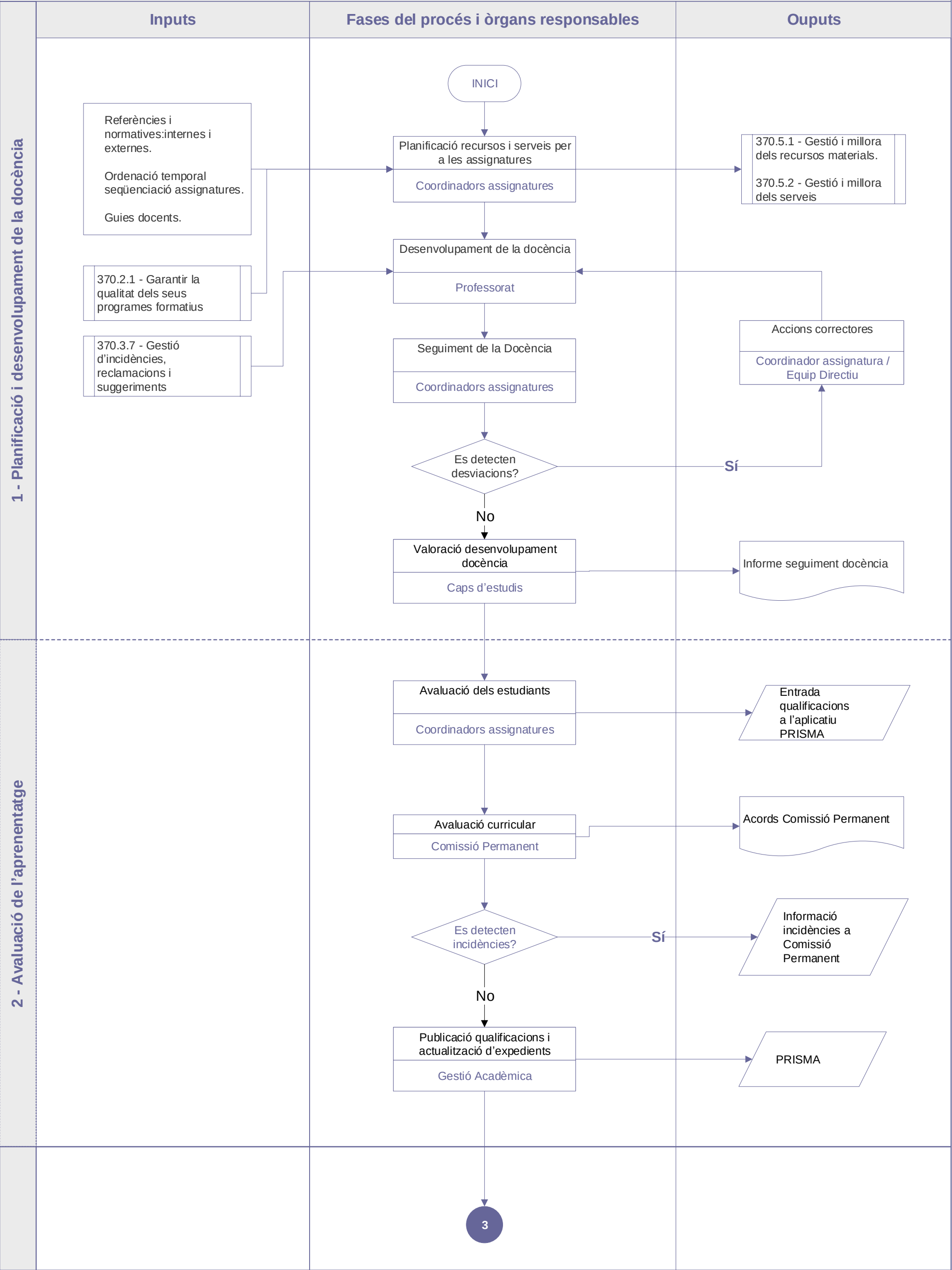
L'Equip directiu té la facultat de definir nous indicadors o modificar els existents, en funció de les necessitats que requereixi el seguiment d'aquest procés.

5. EVIDÈNCIES

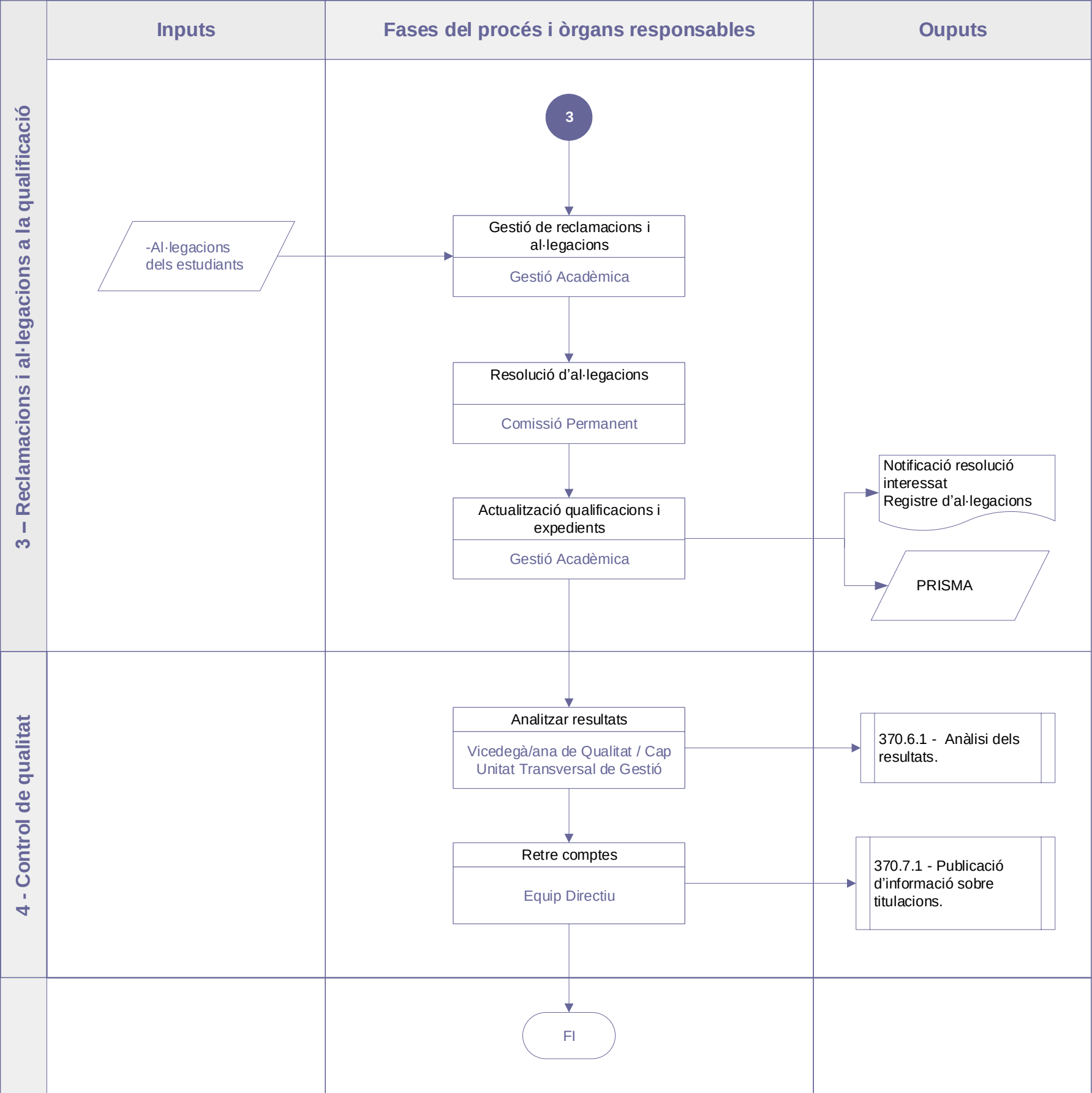
Identificació de l'evidència	Suport d'arxiu	Responsable
Informes de seguiment de les titulacions	Format digital	Vicedeganat de Qualitat
Acords Comissions Permanent: Encàrrec Docent, Calendari Acadèmic i Guies Docents	Format digital	Secretaria Acadèmica
Registre d'al·legacions de qualificacions	Format digital	Gestió acadèmica

6. FLUXGRAMA

370.3.3 – Metodologia d'Ensenyament i Avaluació



370.3.3 – Metodologia d’Ensenyament i Avaluació





370.3.4 GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANTAT I DELS PROGRAMES DE MOBILITAT



SUBPROCESSOS

370.3.4.1 – GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANTAT

370.3.4.2 – GESTIÓ DELS PROGRAMES DE MOBILITAT

ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
4. SEGUIMENT I MESURA
5. EVIDÈNCIES
6. FLUXGRAMA

Novembre 2020
SGIQ-FOOT Versió 5



370.3.4 GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANTAT I DELS PROGRAMES DE MOBILITAT



370.3.4.1 – Gestió de la mobilitat de l'estudiantat

1. FINALITAT

L'objecte del present procés és establir el sistema a través del qual la Facultat d'Òptica i Optometria de Terrassa (en endavant FOOT) garanteix la qualitat de les estades de l'estudiantat que vol ampliar la seva formació en una altra institució d'educació superior del propi país o de l'estranger, així com de l'estudiantat d'altres universitats que vénen a la FOOT, per realitzar estudis i/o pràctiques objecte de la seva titulació.

2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest subprocés serà d'aplicació a les titulacions oficials que imparteix la FOOT. S'inclou tant l'estudiantat d'altres universitats que sol·licita estudiar a la FOOT com l'estudiantat de la FOOT que vol completar la seva formació en una altra universitat.

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

El desenvolupament de la gestió de mobilitat de l'estudiantat es realitza bàsicament en quatre apartats: Política, objectius i criteris de mobilitat; Aprovació i tramitació dels acords/convenis; Programació i gestió del programa; i Control de qualitat.

3.1 Política, objectius i criteris de mobilitat

L'Equip Directiu de la FOOT, un cop analitzades les actuacions de millora de les revisions d'accions anteriors, el pla d'estudis i el programa formatiu, estableix la política, els objectius i els criteris de mobilitat de l'estudiantat, d'acord amb les normatives vigents.

3.2 Aprovació i tramitació dels acords/convenis

Aquesta fase s'inicia amb la proposta de creació, renovació, modificació i revocació dels convenis/acords que fa el vicedeganat que desenvolupi les competències de mobilitat i que es presenta a l'Equip Directiu per al seu estudi i, si escau, la seva aprovació. El/La responsable de mobilitat de la Unitat Transversal de Gestió (UTG) tindrà cura d'efectuar la tramitació d'aquests convenis/acords.

Tant la difusió com el tràmits d'aquest apartat formen part dels Programes de Mobilitat exposats en l'apartat *Els Estudis* del WEB de la FOOT: <https://foot.upc.edu/ca/els-estudis/programes-de-mobilitat>.

3.3 Programació i gestió del programa

El desenvolupament s'inicia amb la programació de les activitats que s'hauran de realitzar per a l'acollida de l'estudiantat que ve d'altres universitats i les sessions informatives encaminades a fomentar la participació de l'estudiantat de la FOOT en aquests programes



370.3.4 GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANTAT I DELS PROGRAMES DE MOBILITAT



de mobilitat. Aquesta programació serà efectuada pel vicedeganat que desenvolupi les competències de mobilitat.

L'esmentat vicedeganat i el/la responsable de mobilitat de la Unitat Transversal de Gestió seran els responsables d'informar sobre els diferents programes de mobilitat a través del web de la FOOT.

Paral·lelament, el vicedeganat corresponent efectua, de forma personalitzada, l'orientació acadèmica a l'estudiantat de mobilitat.

La gestió que es fa a continuació depèn de si es tracta de l'estudiantat de la FOOT que marxa a una altra universitat (Estudiantat OUT, <https://foot.upc.edu/ca/els-estudis/programes-de-mobilitat/vols-marxar>) o de l'estudiantat d'altres universitats que fa una estada a la FOOT (Estudiantat IN, <https://foot.upc.edu/en/els-estudis-en/mobility-programmes/incoming-students>). La gestió dels tràmits es fa d'acord amb el procés 370.3.4.2 - *Gestió dels programes de mobilitat*.

3.4 Control de qualitat

D'acord amb el procés [370.6.1 – Anàlisi de resultats](#), el/la corresponent vicedegà/ana amb competències de la Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui, conjuntament amb el/la cap de Unitat Transversal de Gestió, revisen anualment els resultats del procés, i elaboren un informe que presenten a l'Equip Directiu per a la seva validació.

L'Equip Directiu valida l'informe de resultats i valora si aquests resultats són els adequats, d'acord amb els objectius programats. En el cas de produir-se desviacions, i després d'analitzar les causes d'aquestes, proposa per l'any següent, en funció dels recursos disponibles, la realització d'accions correctives i/o de millora per facilitar el seu acompliment, o es fixen, si escau, els nous objectius que s'han d'assolir l'any següent. Aquest informe, juntament amb el document de propostes de millora i/o correctives i dels nous objectius, s'eleva a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació, si escau.

Així mateix, una vegada ha estat aprovat l'informe de resultats per la Comissió Permanent, l'Equip Directiu fa difusió d'aquest, d'acord amb el procés [370.7.1 – Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius](#), als grups d'interès pels canals que s'especifiquen i, si escau, ret comptes a través de la Memòria anual que, un cop aprovada per la Junta de Facultat, es publica al web de la FOOT.

4. SEGUIMENT I MESURA

El vicedeganat que desenvolupi les competències de mobilitat realitza un seguiment continu dels programes de mobilitat de la FOOT, mitjançant una entrevista a tot l'estudiantat que ha participat als programes d'intercanvi i l'avaluació d'aquestes entrevistes i la documentació generada al procés (incidències, reclamacions, accions correctives, etc.).

El responsable és el que s'indica a la Taula resum de processos i responsabilitats que figura a l'Annex II del document [Presentació dels Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat de la FOOT](#)



370.3.4 GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANTAT I DELS PROGRAMES DE MOBILITAT



(SGIQ), i és el que elabora l'informe preliminar amb el seguiment i avaluació anual de les accions portades a terme, indicant les incidències que s'han produït i proposant les accions preventives i/o correctives, si escauen. Per fer aquest seguiment utilitza la informació descrita anteriorment i els següents indicadors:

- Percentatge d'estudiantat titulat amb un mínim d'un quadrimestre a l'estranger.
- Percentatge d'estudiantat estranger rebut a partir de programes d'intercanvi.
- Percentatge d'estudiantat que marxa dins de programes d'intercanvi.
- Satisfacció dels estudiants.
- Evolució del nombre de convenis.
- Nombre de països.

Aquestes indicadors i dades es poden consultar a través de la Memòria anual de la FOOT, que es publica al seu web (<https://foot.upc.edu/ca/lescola/memories-dactivitats>), i de la Memòria de la UPC, dins de l'apartat de Dades Estadístiques i de Gestió (<http://www.upc.edu/dades/>).

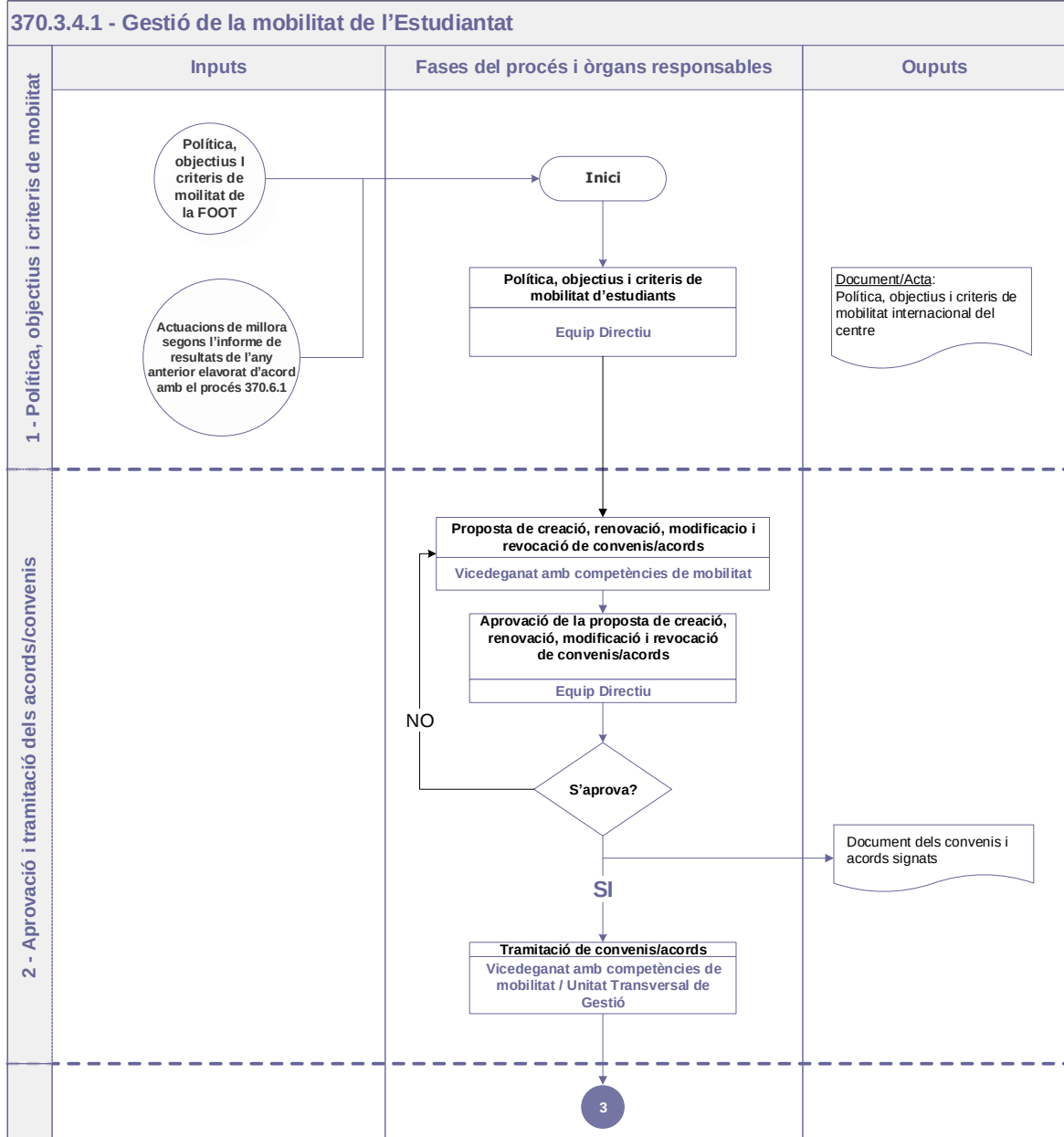
L'Equip directiu té la facultat de definir nous indicadors o modificar els existents, en funció de les necessitats que requereixi el seguiment d'aquest procés.

Aquest informe preliminar serveix com a base al vicedeganat amb competències de la Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui per elaborar l'informe sobre els resultats del procés que es presenta a l'Equip Directiu per al seu debat i aprovació, si escau.

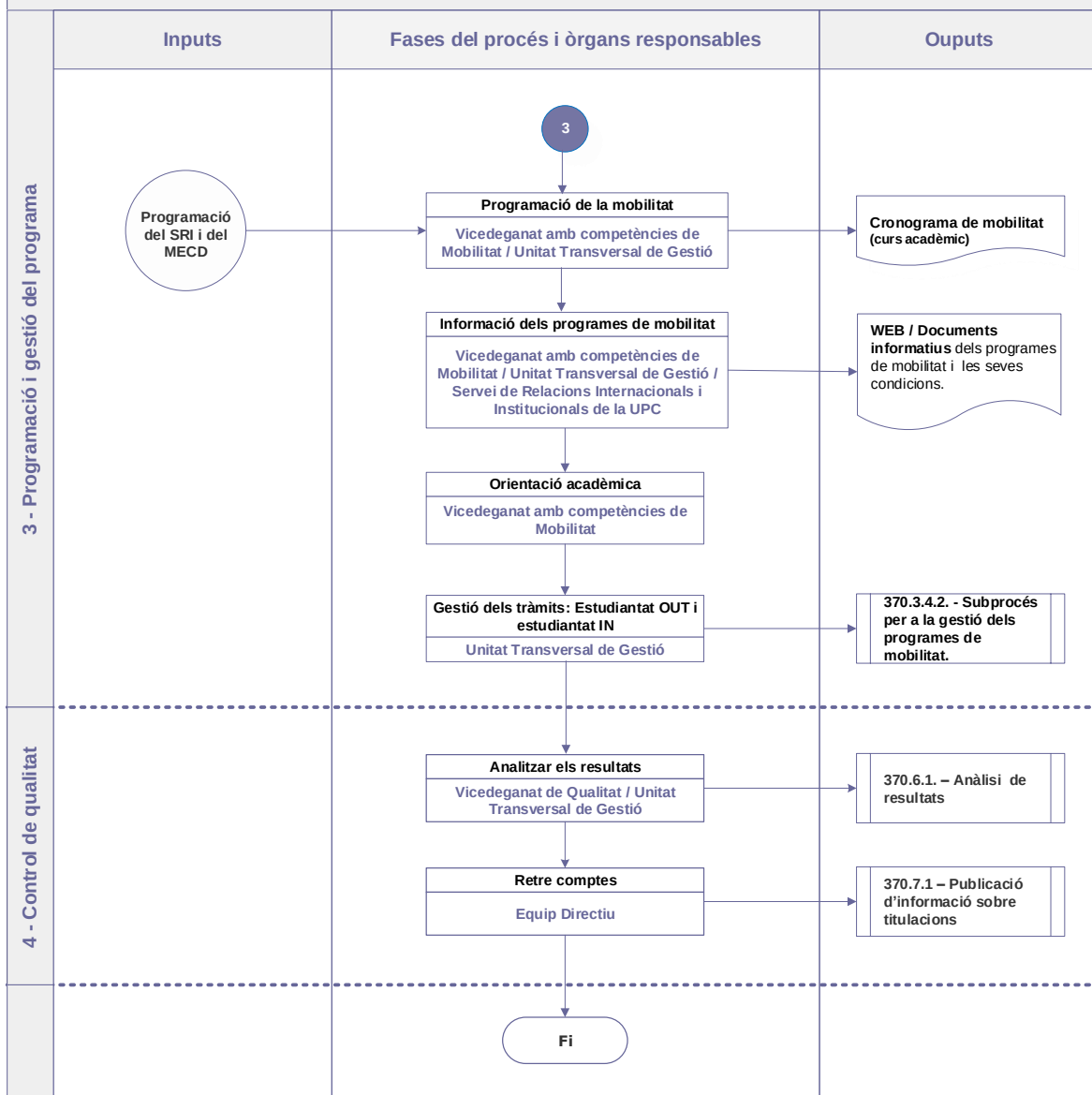
5. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	Suport de l'arxiu	Responsable
Document/Acta: La política, els objectius i els criteris de mobilitat de l'estudiantat	Format Digital	Vicedeganat amb competències de mobilitat i Tècnic/a de suport a la mobilitat
Document: Convenis i acords		
Document: Cronograma de mobilitat (any acadèmic)		
WEB: Documents informatius dels programes de mobilitat i les seves condicions		

6. FLUXGRAMA



370.3.4.1 - Gestió de la mobilitat de l'Estudiantat





370.3.4 GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANTAT I DELS PROGRAMES DE MOBILITAT



370.3.4.2 – Gestió dels programes de mobilitat

1. FINALITAT

L'objecte del present subprocés és definir els tràmits necessaris per a la gestió dels programes de mobilitat de l'estudiantat, tant pel que fa al procedent d'altres universitats que han sol·licitat estudiar a la FOOT, com al de la Facultat que vol completar la seva formació en una altra universitat, d'acord amb els criteris establerts pel procés 370.3.4.1 – *Gestió de la mobilitat de l'estudiantat*.

2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procés serà d'aplicació a les titulacions oficials que imparteix la FOOT.

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

El desenvolupament de la Gestió dels programes de mobilitat es basa en tres grans apartats: la gestió del programa, la tramitació de la mobilitat i el control de qualitat.

3.1 Gestió del programa

En aquest procediment s'inclou l'estudiantat estranger que sol·licita estudiar a la FOOT i l'estudiantat de la FOOT que vol completar la seva formació a l'estranger. La FOOT acull i envia estudiantat d'intercanvi, tant de grau com de màster, a través de programes internacionals tal i com es presenta en l'apartat de mobilitat en *Els Estudis* del WEB de la FOOT (<http://foot.upc.edu/ca/els-estudis/programes-de-mobilitat>). En particular, la FOOT participa en diferents xarxes europees englobades en el programa SOCRATES/ERASMUS, SICUE-SÉNECA i en el programa d'intercanvi amb països d'Amèrica Llatina i EEUU, entre d'altres possibilitats.

Tenint en compte la normativa dels diferents programes, els acords vigents i els diferents calendaris, els centres porten a terme la gestió dels programes de mobilitat.

3.2 Tramitació de la mobilitat

Tot i que la tramitació de mobilitat es troba detallada en l'enllaç dels Estudis del WEB de la FOOT corresponent a la mobilitat (<http://foot.upc.edu/ca/els-estudis/programes-de-mobilitat>), a continuació s'exposen les directrius dels passos més rellevants per a la tramitació de la mobilitat.

3.2.1 Selecció d'estudiantat

Per a cada programa els centres d'origen fan la selecció de l'estudiantat que opta a la mobilitat de la convocatòria en curs. En aquesta selecció es considera



370.3.4 GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANTAT I DELS PROGRAMES DE MOBILITAT



l'expedient acadèmic i les restriccions del nombre de places que consten a cada un dels convenis de mobilitat en el moment de fer la sol·licitud.

Les places concedides i acceptades per l'estudiantat es comuniquen al centre de destí.

El centre de destí analitza la documentació rebuda (segons convocatòria: sol·licitud, acord acadèmic, carta motivació, etc.) de les candidatures seleccionades per la universitat d'origen i accepta o no les seves sol·licituds.

3.2.2 Tramitació de la documentació

Un cop acceptats els/les estudiants/es, es genera la documentació necessària per a la seva estada en els centres implicats (segons convocatòria: credencial, *application form* de la universitat de destí, etc.) i es fa arribar a la universitat de destí; aquesta fa arribar la informació i demana la documentació necessària per a la seva estada. El Servei de Relacions Internacionals de la UPC (SRI) pot donar assistència a l'estudiantat en els processos de tramitació dels documents de la beca de mobilitat, si escau. En certes ocasions, és l'estudiant/a qui envia la documentació a través d'una plataforma virtual.

Cal considerar que algunes beques de mobilitat, com la MOBINT AGAUR, les demana l'estudiant a títol propi. En aquests casos la FOOT únicament pot donar a conèixer la beca de mobilitat i pot facilitar la documentació que l'estudiant/a demani (com, per exemple, l'expedient acadèmic).

L'estudiantat OUT té un pla de convalidacions que segueix les següents directrius:

- Abans de signar el *Learning Agreement* amb la universitat de destí cal formalitzar l'Acord Acadèmic amb el vist-i-plau dels vicedegans amb competències de relacions internacionals i de política acadèmica. Les destinacions, així com el període i les assignatures a convalidar, caldrà acordar-los amb els mateixos vicedegans amb competències de relacions internacionals i de política acadèmica.
- En alguns casos es podran convalidar les assignatures cursades a destí per assignatures optatives.
- Si durant l'estada es produeix algun canvi al *Learning Agreement*, aquest canvi serà prèviament acordat pels vicedegans amb competències de relacions internacionals i de política acadèmica, i es veurà reflectit en un nou Acord Acadèmic.
- Per més detalls es pot consultar el WEB <https://foot.upc.edu/ca/els-estudis/programes-de-mobilitat/vols-marxar>.
- Si alguna assignatura queda suspesa a destí, caldrà re-avaluar el pla de convalidacions pels vicedegans amb competències de relacions internacionals i de política acadèmica, i es veurà reflectit en un nou Acord Acadèmic.



370.3.4 GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANTAT I DELS PROGRAMES DE MOBILITAT



3.2.3 Acol·lida de l'estudiantat IN

El vicedeganat que desenvolupi les competències de mobilitat i el/la responsable de mobilitat coordinen la recepció, anàlisi i aprovació de les sol·licituds de l'estudiantat IN, si escau.

Una vegada acceptat, en arribar a la FOOT, l'estudiantat és acollit i informat dels diferents aspectes acadèmics i de la vida universitària que necessita per a la seva estada. En particular, el/la responsable de mobilitat de la Unitat Transversal de Gestió demana la documentació necessària per a l'expedient (segons convocatòria: credencial, passaport, fotografies, etc.), lliura la documentació d'acollida a l'estudiant/a de mobilitat (carpeta, plànols, informació allotjament, idiomes, actes d'acollida, etc.) i convoca a l'estudiant/a a una entrevista amb el vicedeganat que desenvolupi les competències de mobilitat, i a una sessió d'acollida amb tot l'estudiantat que visita el centre. També s'adreça l'estudiantat als Serveis de Relacions Internacionals de la UPC o als serveis de l'Ajuntament de Terrassa, si escau (per exemple, per temes legals d'estada, visats, etc).

La informació referent a l'estudiantat IN (incoming students) es troba en el web <https://foot.upc.edu/en/futurs-estudiants-br-i-divulgacio-en/incoming-students>.

3.2.4 Matrícula

L'estudiantat de mobilitat es matricula al centre d'origen i/o al de destí, tal com estableixi el conveni. Tot i així, l'estudiantat abonarà les taxes corresponents a la matrícula al centre d'origen. Aquesta matrícula ha de respectar l'acord acadèmic de l'estudiantat. Els/Les estudiants/es poden sol·licitar modificar el seu acord acadèmic, en cas de ser acceptat pel responsable docent corresponent. L'acord acadèmic, junt amb la possible modificació de matrícula, es tramita a origen, tot i que cal que sigui aprovat per les dues parts, és a dir, tant per l'origen com pel destí.

3.2.5 Suport a l'estudiant en el desenvolupament de la seva estada

Tant el vicedeganat que desenvolupi les competències de mobilitat com el/la responsable de mobilitat de la Unitat Transversal de Gestió donen suport acadèmic i administratiu a l'estudiantat durant la seva estada, fent-los arribar informació, resolent els seus dubtes, generant la documentació (certificats, ...) que puguin necessitar.

3.2.6 Incidències

El/La responsable de mobilitat de la Unitat Transversal de Gestió recullen i tracten les incidències que es puguin produir d'acord amb el procés [390.3.7 - Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments](#)

3.2.7 Avaluació

Un cop l'estudiant ha cursat les activitats establertes en el seu acord acadèmic, se n'avaluen els resultats obtinguts. De l'estudiantat IN aquesta avaluació es produeix de manera idèntica a l'estudiantat del centre, a través de l'informe



370.3.4 GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANTAT I DELS PROGRAMES DE MOBILITAT



d'avaluació que realitzen el/s professor/s de l'assignatura, projecte, etc. i que quedaran recollits a l'acta corresponent. De l'estudiantat que han marxat (OUT), aquesta es fa a partir del certificat de notes emès pel centre de destí, tal com es va fixar a l'acord acadèmic, prèvia presentació del certificat d'estada i una enquesta. Amb aquesta documentació s'elabora una acta, que signen els corresponents responsables (previsiblement la secretària acadèmica i els vicedegans ab competències de Política Acadèmica i/o Relacions de Mobilitat).

3.2.8 Tramitació documentació final estada

Aquesta avaluació s'incorpora a l'expedient de l'estudiant i, en el cas de l'estudiantat IN, es fa arribar certificat (preferentment de forma digital) a la universitat d'origen.

3.3 Control de qualitat

D'acord amb el procés [390.6.1 - Recollida i anàlisi de resultats](#) el vicedegà amb competències de la Qualitat, conjuntament amb el/la cap de Unitat Transversal de Gestió, revisen anualment els resultats del procés, i elaboren un informe que presenten a l'Equip Directiu per a la seva aprovació, si escau.

L'Equip Directiu valida l'informe de resultats i valora si aquests resultats són els adequats, d'acord amb els objectius programats. En el cas de produir-se desviacions, i després d'analitzar les causes d'aquestes, proposa per l'any següent, en funció dels recursos disponibles, la realització d'accions correctives i/o de millora per facilitar el seu compliment, o es fixen, si escau, els nous objectius que s'han d'assolir l'any següent. Aquest informe, juntament amb el document de propostes de millora i/o correctives i dels nous objectius, s'eleva a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació, si escau.

Així mateix, una vegada ha estat aprovat l'informe de resultats per la Comissió Permanent, l'Equip Directiu fa difusió d'aquest, d'acord amb el procés [370.7.1 – Publicació d'informació sobre titulacions](#), als grups d'interès pels canals que s'especifiquen i, si escau, ret comptes a través de la Memòria anual que, un cop aprovada per la Junta de Facultat, es publica al web de la FOOT.

4. SEGUIMENT I MESURA

El/la responsable del procés, que és el òrgan que s'indica a la Taula resum de processos i responsabilitats que figura a l'Annex II del document [Presentació dels Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat de la UPC \(SGIQ\)](#), elabora un informe preliminar amb el seguiment i avaluació anual de les accions portades a terme, indicant les incidències que s'han produït i proposant les accions preventives i/o correctives si s'escauen. Per fer aquest seguiment utilitza els indicadors que figuren en el Subprocés 370.3.4.1 - Gestió de la mobilitat de l'estudiantat, i disposa d'un ventall de mecanismes, com poden ser els resultats de les enquestes que han de permetre conciliar el grau de satisfacció dels grups d'interès.



370.3.4 GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANTAT I DELS PROGRAMES DE MOBILITAT

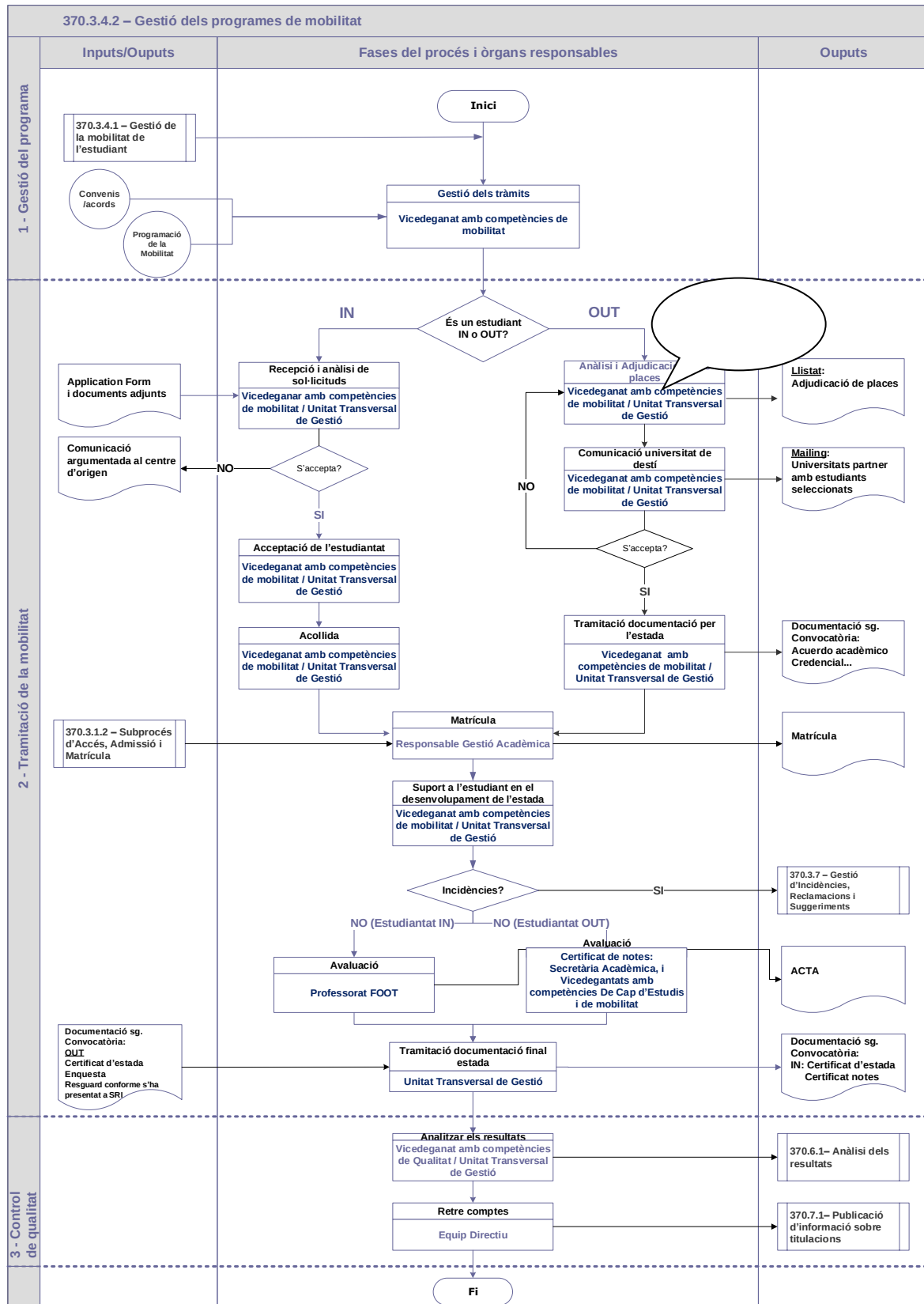


Aquest informe preliminar serveix com a base al vicedeganat amb competències de Qualitat per elaborar l'informe sobre els resultats del procés que es presenta a l'Equip Directiu per al seu debat i aprovació, si escau.

5. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	Suport de l'arxiu	Responsable
Application Form i documents adjunts (IN i OUT)	Format Digital	Vicedeganat amb competències de mobilitat i Tècnic/a de suport a la mobilitat
Matrícula (IN i OUT)		
Certificat d'estada i certificat de notes (IN i OUT)		
Llistat d'adjudicació de places (OUT)		
Mailing universitats partner amb estudiants seleccionats (OUT)		
Credencial (IN)		
Certificat d'estada (IN) i enquesta (IN i OUT)	Format Digital	Vicedeganat amb competències de mobilitat i política acadèmica, i Tècnic/a de suport a la mobilitat
Credencial i precompromís de convalidacions (OUT)		

6. FLUXGRAMA





ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
4. SEGUIMENT I MESURA
5. EVIDÈNCIES
6. FLUXGRAMA

Juny 2017
SGIQ-FOOT Versió 4



1. FINALITAT

L'objecte del present procés és establir el sistema pel qual la FOOT defineix, actualitza i fa públiques les accions que s'han de dur a terme per orientar professionalment el seu estudiantat.

2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procés serà d'aplicació a les titulacions oficials que imparteix la FOOT.

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

El desenvolupament d'aquest procés es base essencialment en tres punts estratègics que es descriuen a continuació: Definició i planificació de les accions d'orientació, Desenvolupament de les accions, i Control de Qualitat.

3.1. Definició i planificació de les accions d'orientació

L'Equip Directiu de la FOOT, una vegada analitzades les actuacions de millora d'acord amb la revisió de les accions de l'any anterior, els objectius del programa formatiu, els resultats de les pràctiques externes, el perfil dels/de les egressats/egressades i la informació sobre l'entorn professional, proposa els objectius i planifica les accions que s'han de desenvolupar en l'any acadèmic per orientar professionalment el seu estudiantat.

Aquesta proposta i planificació són presentades per l'Equip Directiu a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació.

3.2. Desenvolupament de les accions

El desenvolupament s'inicia amb la difusió i l'execució de les accions d'orientació professional aprovades per la Comissió Permanent. Aquestes accions es porten a terme pel/per la vicedegà/ana amb competències d'orientació professional, conjuntament amb la col·laboració de la Unitat Transversal de Gestió encarregada d'aquesta orientació professional. La difusió és fa d'acord amb el procés [370.7.1.- Publicació d'informació sobre titulacions](#).

3.3. Control de qualitat

D'acord amb el procés [370.6.1 – Anàlisi de resultats](#) el/la vicedegà/ana amb competències de la Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui, conjuntament amb el/la cap de Unitat Transversal de Gestió, revisen anualment els resultats del procés, i elaboren un informe que presenten a l'Equip Directiu per a la seva aprovació.

L'Equip Directiu valida l'informe de resultats i valora si aquests són adequats, d'acord amb els objectius programats. En el cas de produir-se desviacions, i després d'analitzar-ne les causes,



proposa pel següent curs acadèmic, en funció dels recursos disponibles, la realització d'accions correctives i/o de millora per facilitar el seu acompliment, o es fixen, si escau, els nous objectius que s'han d'assolir l'any següent. Aquest informe, junt amb el document de propostes de millora i/o correctives i dels nous objectius, s'eleva a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació, si escau.

Així mateix, una vegada ha estat aprovat l'informe de resultats per la Comissió Permanent, l'Equip Directiu fa difusió d'aquest, d'acord amb el procés [370.7.1 - Publicació d'informació sobre titulacions](#), als grups d'interès pels canals que s'especifiquen i es ret comptes a través de la Memòria anual que es publica al web de la FOOT.

4. SEGUIMENT I MESURA

El Vicedegà/ana amb competències d'orientació professional realitza un seguiment anual de les accions d'orientació professional dutes a terme per la FOOT, aquestes accions queden enregistrades en la memòria de la FOOT.

Per a les conferències que organitza la FOOT al llarg de l'any acadèmic i que són impartides per experts/tes del món de la recerca i de l'empresa, es valora el nivell de participació i de satisfacció dels/de les assistents/es.

Per la seva banda també hi ha la fira d'orientació i ocupació professional. Fins l'any 2010 es celebrava periòdicament l'anomenada *Fira busques feina* on hi participaven empreses, departaments de recerca i institucions públiques amb l'objectiu que l'estudiantat conegués el món professional, i a la vegada, tingués l'oportunitat de lliurar el seu currículum a efectes d'iniciar una relació laboral. A partir del 2017 es realitza periòdicament l'anomenada Fira d'Ocupació Món FOOT (<https://foot.upc.edu/ca/recerca-i-empreses/mon-foot>) on les empreses del sector s'apropen a l'estudiantat de la FOOT i l'estudiantat de la FOOT s'apropa a les empreses del sector. Una vegada finalitzades les fires es passa una enquesta als/a les participants/es per detectar el nivell de participació i el grau de motivació per part de l'estudiantat, així com per conèixer el seu grau de satisfacció.

A més, el vicedegà/ana **amb competències d'orientació professional** fa l'assessorament que rep l'estudiantat sobre la seva orientació professional. Aquest assessorament es realitza d'una forma molt personalitzada sempre que sigui possible.

Per la seva banda, en el web de la FOOT es poden trobar diferents ofertes del món laboral a través de l'enllaç <https://monlaboral.foot.upc.edu/>. Paral·lelament, existeix el projecte [UPC Alumni](#) que, entre d'altres activitats, orienta i assessora sobre el món laboral dels titulats de la UCP en general.

Per mesurar les accions, s'utilitzen els mecanismes que s'han esmentat, tenint present, la verificació de les accions correctores i preventives de l'any anterior i les desviacions detectades entre les accions programades i realitzades. Tanmateix, alguns indicadors que es segueixen per realitzar els informes i mesurar les accions corresponents són el nombre d'estudiantat que participa en tallers i el nombre d'ofertes publicades.

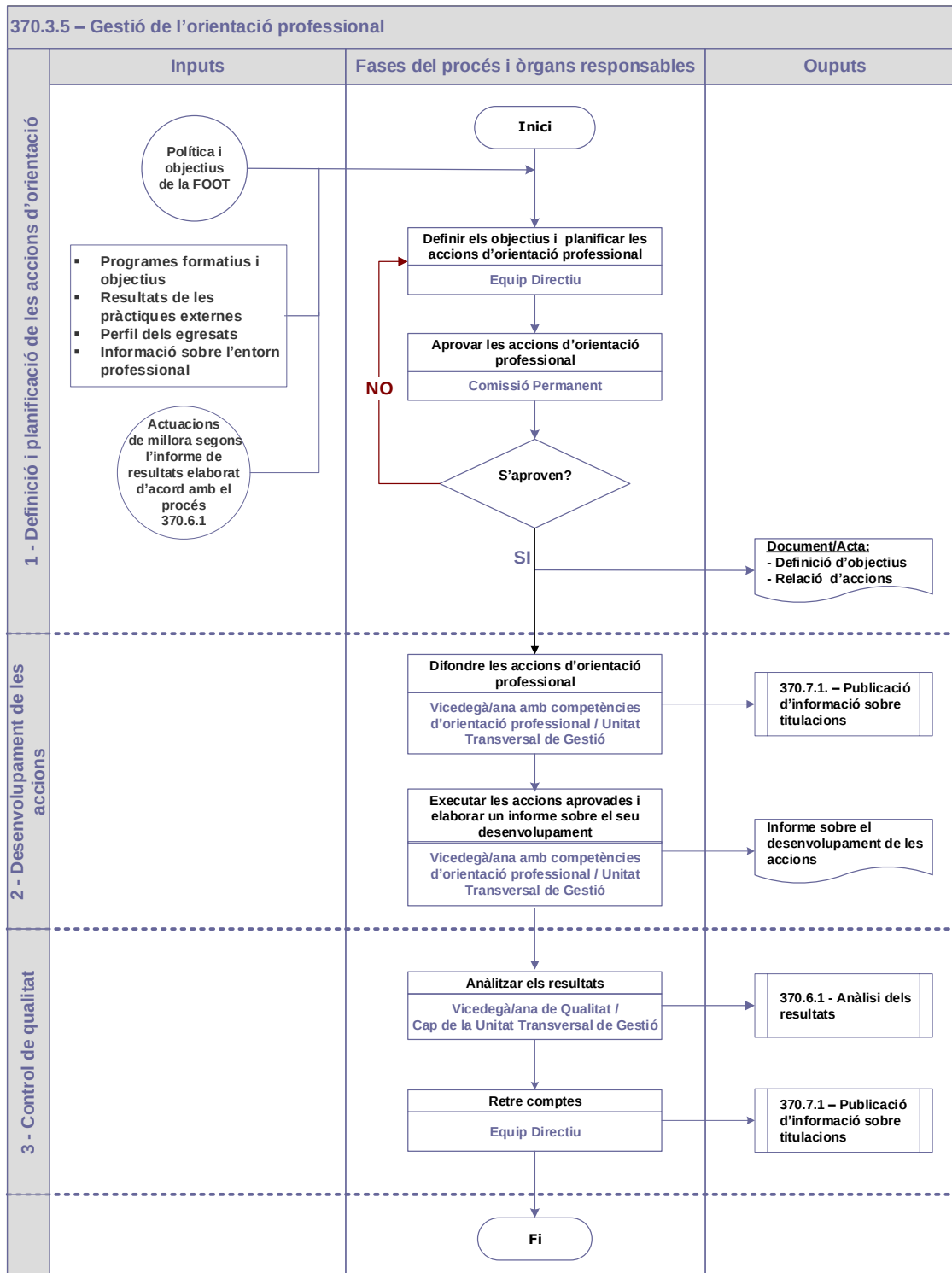
	370.3.5 GESTIO DE L'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL	
---	---	---

Aquestes indicadors i dades es poden consultar a través de la Memòria anual de la FOOT, que es publica al seu web (<http://foot.upc.edu/ca/lescola/memories-anuals>). L'Equip directiu té la facultat de definir nous indicadors o modificar els existents, en funció de les necessitats que requereixi el seguiment d'aquest procés.

5. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	Suport de l'arxiu	Responsable
Definició d'objectius i relació d'accions, especialment respecte les accions formatives	Format Digital	Vicedegà/ana amb competències de d'orientació professional i Tècnic/a de suport corresponent
Informe sobre el desenvolupament de les accions formatives	Format Digital	Vicedegà/ana amb competències de d'orientació professional i Tècnic/a de suport corresponent

6. FLUXGRAMA





ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
4. SEGUIMENT I MESURA
5. EVIDÈNCIES
6. FLUXGRAMA



1. FINALITAT

L'objecte del present procés és definir com la Facultat d'Òptica i Optometria de Terrassa (en endavant FOOT) organitza i fa el seguiment de les pràctiques externes, amb l'objectiu que l'estudiantat adquireixi una competència professional tutelada per professionals amb experiència del sector.

2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procés serà d'aplicació a les titulacions oficials que imparteix la FOOT.

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

En aquest procés s'inclouen, tant les pràctiques que tenen la consideració de curriculars, és a dir, les establertes dins dels plans d'estudis (obligatòries o no) i, per tant, que tenen una valoració definida en crèdits, com les que es consideren actuacions complementàries als mateixos. Un exemple són les borses de treball tutelades per la Universitat, que presenten un clar interès formatiu per a l'estudiantat, malgrat no tenir una acreditació acadèmica.

La informació detallada sobre les pràctiques acadèmiques externes (les anomenades PAE's) es troba en l'enllaç corresponent del WEB de la FOOT, <https://foot.upc.edu/ca/curs-actual/practiques-academiques-externes-paes>.

3.1. Organització de les pràctiques

L'establiment dels criteris, els aspectes bàsics de la realització de les pràctiques i la formulació dels requeriments mínims que han de complir, constitueixen el marc per a l'organització de les pràctiques acadèmiques externes.

És l'equip directiu qui proposa un marc per les PAE's. Aquest marc es desenvolupa a partir dels programes formatius amb els seus objectius, els perfils d'ingrés i dels egressats, així com l'entorn professional i les noves demandes relacionades amb l'Espai Europeu d'Educació Superior. Una vegada establert aquest marc, la Comissió Permanent l'ha d'aprovar per tal de fer efectiva la seva execució.

Una vegada està aprovat aquest marc, la Unitat Transversal de Gestió fa difusió de l'oferta a través de la [borsa de treball](#). Per la seva banda, el vicedeganat amb competències de Cap d'Estudis o Política Acadèmica selecciona les empreses o institucions interessades en captar estudiantat per desenvolupar les pràctiques.

3.2. Desenvolupament, seguiment i avaluació

El desenvolupament s'inicia amb una sèrie d'accions d'orientació a l'estudiantat, informant dels diferents aspectes relacionats amb les pràctiques.



Les pràctiques en empreses formen part de l'oferta de crèdits dels estudis de grau i màster que s'imparteixen a la FOOT. Els plans d'estudis estableixen el nombre de crèdits de cada titulació assignats a les PAE's. Tal com s'especifica dins el marc dels [Convenis UPC-Empreses](#), la formalització de les pràctiques en empresa es realitza mitjançant un Conveni de Cooperació Educativa on queden recollits els compromisos que assumeixen les diferents parts implicades (estudiant/a, empresa i universitat) i ha d'estar signat per totes les parts. Per la banda de la universitat, la signatura la durà a terme el degà de la FOOT.

A petició del professorat, de l'estudiantat, dels responsables acadèmics de la titulació o d'alguna empresa o institució interessada, s'estableixen els corresponents convenis. La formalització del conveni és imprescindible per començar el desenvolupament de les pràctiques.

La Unitat Transversal de Gestió és la responsable de la gestió d'aquests convenis.

El vicedeganat amb competències de Cap d'Estudis o Política Acadèmica dissenyen, entre el personal acadèmic de la titulació, el tutor/a acadèmic. Per la seva banda, l'empresa designa un/a tutor/a entre el personal tècnic qualificat de la seva plantilla.

Un cop emplenada la documentació del conveni de cooperació educativa per part de l'empresa, l'estudiant passa el document al seu tutor (o tutora) de la FOOT per tal que l'accepti. A continuació, l'estudiant el trameta a la Unitat Transversal de Gestió per a la tramitació interna, obtenció del vist i plau del vicedeganat amb competències de Cap d'Estudis o Política Acadèmica. Aquesta documentació dona lloc a l'anomenat *projecte formatiu* que es troba documentat en el web de la FOOT corresponent a les PAE's (<http://foot.upc.edu/ca/curs-actual/practiques-academiques-externes-paes>).

Per la seva banda, els convenis de cooperació educativa cal que estiguin signats pel degà de la FOOT.

Durant el desenvolupament de les pràctiques, els/les tutors/res es responsabilitzen de l'acompliment dels objectius definits en els convenis de cooperació educativa i en els seus corresponents annexes. Les incidències que es produeixin durant el desenvolupament de les pràctiques són comunicades al/a la tutor/a acadèmic/a, qui les analitza i actua per resoldre-les en primera instància o, si escau, les eleva al vicedeganat amb competències de Cap d'Estudis o Política Acadèmica.

L'estudiantat finalitza les pràctiques quan s'esgota la durada estipulada en el conveni, excepte que causes justificades l'obliguin a abandonar-les, cas en el qual s'informa a totes les parts implicades i es procedeix a rescindir el conveni o a redefinir-lo, segons correspongui. Quan es donen per finalitzades les pràctiques, tant els/les tutors/res com l'estudiant han de remetre un informe d'avaluació sobre les activitats realitzades al vicedeganat amb competències de Cap d'Estudis o Política Acadèmica. Si la valoració és positiva, l'estudiant pot sol·licitar, si escau, el reconeixement de crèdits.

La Unitat Transversal de Gestió és l'encarregada d'executar la proposta de reconeixement de crèdits corresponent.

3.3. Control de qualitat

D'acord amb el procés [370.6.1 – Anàlisi de resultats](#) el/la vicedegà/ana amb competències de la Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui, conjuntament amb el/la cap de Unitat Transversal de Gestió, revisen anualment els resultats del procés, i elaboren un informe que presenten a l'Equip Directiu per a la seva aprovació.

L'Equip Directiu valida l'informe de resultats i valora si aquests són adequats, d'acord amb els objectius programats. En el cas de produir-se desviacions, i després d'analitzar-ne les causes, proposa pel següent curs acadèmic, en funció dels recursos disponibles, la realització d'accions correctives i/o de millora per facilitar el seu acompliment, o es fixen, si escau, els nous objectius que s'han d'assolir l'any següent. Aquest informe, junt amb el document de propostes de millora i/o correctives i dels nous objectius, s'eleva a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació, si escau.

Així mateix, una vegada ha estat aprovat l'informe de resultats per la Comissió Permanent, l'Equip Directiu fa difusió d'aquest, d'acord amb el procés [370.7.1 - Publicació d'informació sobre titulacions](#), als grups d'interès pels canals que s'especifiquen i es ret comptes a través de la Memòria anual que es publica al web de la FOOT.

4. SEGUIMENT I MESURA

El/la responsable de cada procés descrit en l'apartat 2 de l'Annex del [Manual de Qualitat del SGIQ](#) elabora un informe preliminar amb el seguiment i avaluació anual de les accions portades a terme, indicant les incidències que s'han produït i proposant les accions preventives i/o correctives, si escauen. Per fer aquest seguiment utilitza els indicadors que es descriuen a continuació i els mecanismes adients que han de permetre conciliar el grau de satisfacció dels grups d'interès.

Per bé que l'Equip Directiu té la facultat de definir nous indicadors o modificar els existents, en funció de les necessitats que requereixi el seguiment d'aquest procés, alguns dels indicadors bàsics per al seguiment i mesura d'aquest procés són:

- Nombre d'estudiantat que ha realitzat pràctiques externes, segons la seva modalitat.
- Nombre de convenis de cooperació educativa.
- Nombre d'hores realitzades en pràctiques externes.
- Percentatge de titulats/titulades amb pràctiques en empreses.
- Verificació de les accions correctores i preventives.
- Anàlisi i seguiment de les incidències i desviacions detectades.

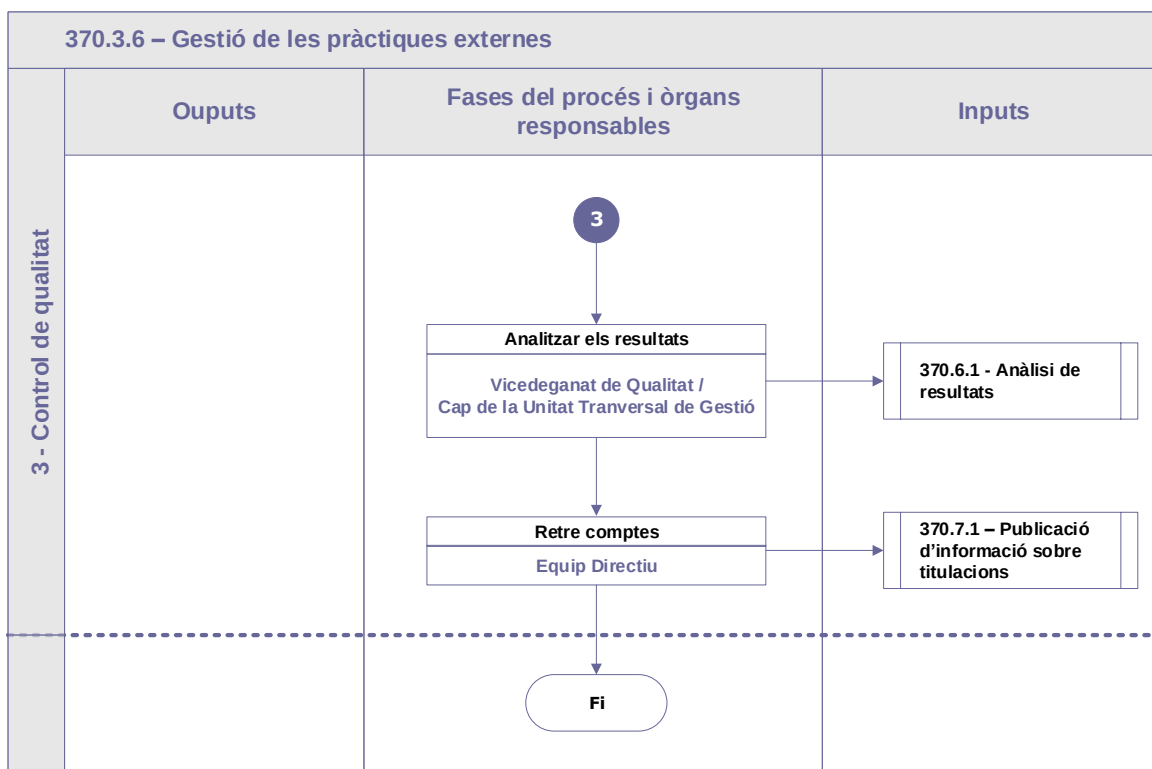
Aquests indicadors i dades es poden consultar a través de la [Memòria anual de la FOOT](#), si escau.

Aquest informe preliminar serveix com a base al vicedeganat amb competències de la Qualitat o la persona a qui el/la degà/ana delegui per elaborar l'informe sobre els resultats del procés que es presenta a l'Equip Directiu per al seu debat i aprovació, si escau.



5. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	Suport de l'arxiu	Responsable custòdia
Document que reculli els criteris, aspectes bàsics i requeriments mínims de les pràctiques. Documentació FOOT (documentació UPC)	Format digital	Vicedegant de Cap d'Estudis (coordinació del Grau) o de Política Acadèmica (coordinació del Màster), o Unitat Transversal de Gestió
Borsa de treball	Format digital	Vicedeganat amb competències de Relacions amb l'Entorn
Convenis de cooperació educativa.	Format digital o paper	Vicedegant de Cap d'Estudis (coordinació del Grau) o de Política Acadèmica (coordinació del Màster), o Unitat Transversal de Gestió
Informe i avaluació de les pràctiques realitzades.	Format digital o paper	Vicedegant de Cap d'Estudis (coordinació del Grau) o de Política Acadèmica (coordinació del Màster), o Unitat Transversal de Gestió



	370.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	
---	---	---

ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
4. SEGUIMENT I MESURA
5. EVIDÈNCIES
6. FLUXGRAMA

Juny 2017
SGIQ-FOOT Versió 4

	370.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	
---	--	---

1. FINALITAT

La finalitat del present procés és la de definir com la Facultat d'Òptica i Optometria de Terrassa (en endavant FOOT) garanteix i millora el procés de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments com a elements generadors de millora contínua.

2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procés serà d'aplicació a les titulacions oficials que imparteix la FOOT.

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Aquest procés té com a eixos centrals la gestió de suggeriments, queixes, reclamacions i felicitacions (S-Q-R-F), així com el control de qualitat.

3.1 Gestió de Suggeriments, Queixes, Reclamacions i Felicitacions (S-Q-R-F)

L'Equip Directiu de la FOOT té definit, actualitzat i suficientment difós a tots els grups d'interès interns i externs del centre, un canal d'atenció d'incidències. Aquest canal es troba en l'anomenada [Bústia d'atenció a l'usuari o Bústia de l'usuari](#) i es pot accedir des de la mateixa web de la FOOT. Tanmateix, es pot sol·licitar per escrit qualsevol incidència a través de la secretaria del centre.

El suport tècnic corresponent de la Unitat Transversal de Gestió (UTG) s'encarrega de la recepció de les incidències i de trametre-les a l'òrgan responsable corresponent. Aquest òrgan analitza i resol (en el cas de queixa o reclamació) o decideix la viabilitat del suggeriment.

En cas de tractar-se d'una felicitació, el degà/ana és el/la responsable de fer-la arribar al destinatari/ària i de trametre l'agraïment a la persona que l'ha enviat.

L'òrgan responsable, en el moment de resoldre les queixes o les reclamacions i la viabilitat dels suggeriments, determina si aquestes incidències representen una millora que s'hagi de tenir present en el futur. En cas afirmatiu, l'esmentada millora es comunica el/la corresponent vicedegà/ana amb competències de la Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui, conjuntament amb el/la cap de Unitat Transversal de Gestió, perquè sigui tractada d'acord amb el procés [370.6.1- Anàlisi dels resultats](#).

En qualsevol cas, la resolució de les queixes o les reclamacions, així com l'acceptació de la viabilitat dels suggeriments, són comunicades a l'interessat/da, per l'òrgan responsable. Aquesta comunicació, per qui ha fet suggeriments, serà també d'agraïment.

En cas que el reclamant no estigui d'acord amb la resolució de la seva queixa/reclamació, pot dirigir-se a un òrgan superior segons s'estableixi en les normatives vigents tant de la FOOT com de la pròpia UPC.

3.2 Control de Qualitat

El/La corresponent vicedegà/ana amb competències de la Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui, conjuntament amb el/la cap de Unitat Transversal de Gestió, analitza la resolució de les incidències que s'han produït, detecta si hi ha hagut alguna inconsistència en el procés i determina les propostes de millora que s'hagin d'incorporar, si escau. Tot això d'acord amb l'esmentat procés [370.6.1- Anàlisi dels resultats](#).

Així mateix, l'Equip Directiu ret comptes del desenvolupament de les incidències que hi hagin hagut, segons el procés [370.7.1- Publicació d'informació sobre titulacions](#).

4. SEGUIMENT I MESURA

El/la responsable del procés descrit en l'apartat 2 de l'Annex del [Manual de Qualitat del SGIQ](#) elabora un informe preliminar amb el seguiment i avaluació anual de les accions portades a terme, indicant les incidències que s'han produït i proposant les accions preventives i/o correctives si s'escauen. Per fer aquest seguiment utilitza els següents indicadors que han de permetre conciliar el grau de satisfacció dels grups d'interès:

- Nombre d'incidències (queixes i reclamacions).
- Nombre de suggeriments i felicitacions
- Temps mitjà d'analitzar les incidències, suggeriments i felicitacions i de dur a terme la corresponent resolució.

L'Equip Directiu té la facultat de definir nous indicadors o modificar els existents, en funció de les necessitats que requereixi el seguiment d'aquest procés.

L'esmentat informe preliminar serveix com a base al vicedegà/ana amb competències de Qualitat o a qui delegui el degà/ana per elaborar l'informe sobre els resultats del procés que es presenta a l'Equip Directiu per al seu debat i aprovació.

5. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	Suport d'arxiu	Responsable
Acta/Document relatiu al canal d'atenció d'incidències	Format digital	Vicedegà/ana amb competències de la Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui, o Cap de Unitat Transversal de Gestió

	370.3.7 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	
---	---	---

Document formalitzat	Format digital o paper	Vicedegà/ana amb competències de la Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui, o Cap de Unitat Transversal de Gestió
Canal telemàtic S-Q-R-F	Format digital	Vicedegà/ana amb competències de la Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui, o Cap de Unitat Transversal de Gestió
Comunicat a l'implicat/ada o reclamant	Format digital o paper	Vicedegà/ana amb competències de la Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui, o Cap de Unitat Transversal de Gestió

6. FLUXGRAMA

