

Mecanismos para asegurar la coordinación interuniversitaria y garantizar la calidad del grado:

Como título conjunto entre varias universidades, el Grado contará con un único Sistema Interno de Garantía de la Calidad, que será el de la universidad coordinadora. Las demás universidades suministran a la coordinadora toda la información relevante a estos efectos.

Con el fin de garantizar la coordinación de la oferta formativa y asegurar la calidad del Grado, se crearán los siguientes órganos de gobierno y mecanismos de coordinación del Grado interuniversitario:

- A. Coordinador/a general del Grado, que será un profesor de la universidad coordinadora.
- B. Coordinador/a interno/a del Grado para cada una de las universidades, que se designa de acuerdo con los mecanismos establecidos por cada universidad.
- C. Comisión Paritaria de Coordinación del Grado, que será el órgano responsable del desarrollo y supervisión del programa, de la cual formarán parte, como mínimo, el/la coordinador/a general y los coordinadores internos de cada universidad.

SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL GRADO (UPF):

El Modelo UPF de Garantía de la Calidad de los Títulos

De acuerdo con este modelo, el sistema de garantía de calidad se organiza según los siguientes criterios:

- Homogéneo para todos los títulos de la Universidad, en lo que respecta a sus características, organización, mecanismos e información (incluyendo los sistemas de información).

- Integral, en la medida que en su funcionamiento se incluyen los diferentes instrumentos de calidad y niveles de decisión de la Universidad, desde los niveles centrales, hasta los órganos competentes de cada centro y con relación a cada título.
- Integrado: la responsabilidad sobre el funcionamiento, el análisis, la valoración y la toma de decisiones para la mejora debe recaer e integrarse en la gestión ordinaria de los diferentes órganos unipersonales y colectivos. Esta integración, que ya se da en la actualidad en la UPF, es la que debe garantizar que la gestión de calidad sea una característica ordinaria y normalizada en el funcionamiento de nuestros centros y para los diferentes niveles de responsabilidad.

A partir de estos criterios, el sistema de garantía de calidad se concibe como la manera que tiene la Universidad de dar coherencia a sus mecanismos de toma de decisiones, en relación con los objetivos de la Universidad, de los centros y de las titulaciones; de asegurar un funcionamiento ordinario basado en los principios de la planificación, la disponibilidad de información para la toma de decisiones y la mejora continua, en un sistema que alimente a su vez la planificación de las actividades. Para garantizar el adecuado engranaje de esta espiral de calidad, el sistema de garantía de calidad de la UPF persigue una integración coherente de los sistemas de información ya existentes en la universidad, tanto de carácter cuantitativo como cualitativo: Sistema de Información de la Docencia, Estudios de Inserción Laboral, encuestas sobre la actividad docente, sobre la valoración del sistema y la organización de la enseñanza, etc.; así como impulsar, en su caso, nuevos instrumentos que cubran necesidades en éste ámbito.

Es importante reflejar que los criterios sobre los que se fundamenta el sistema de garantía de calidad están largamente contrastados por la realidad y la evolución de la Universidad. El funcionamiento de su arquitectura institucional ha asegurado hasta el momento una alta calidad docente, motivo por el cual no sería conveniente desconfiar ahora de la capacidad institucional de gestionar con igual calidad los nuevos títulos. Así, el planteamiento del sistema de garantía de calidad es el de una oportunidad para realizar los ajustes convenientes en esta arquitectura institucional, pero partiendo de la confianza en el buen funcionamiento que hasta ahora se ha dado, que además está contrastado con los resultados; en la calidad de instrumentos de medición del

funcionamiento de la Universidad y de satisfacción; y, finalmente, en la propia dinámica de innovación y mejora.

Para ejemplificar este funcionamiento y sin voluntad de ser exhaustivos, la tasa de graduación de la UPF es sin duda la mayor de Cataluña y probablemente una de las mayores de España, con más del 60% respecto la cohorte inicial; por otro lado, la tasa de rendimiento es superior al 80%. La satisfacción de los agentes es alta: los estudiantes valoran con una media de 7 en una escala de 0 a 10 la docencia impartida en cada trimestre; y resulta aún más positiva en los graduados, que valoran la formación recibida en la UPF con un 7.19 en una escala del 1 al 9.

Por lo tanto, la concreción del sistema de garantía de calidad se fundamenta en la eficacia demostrada por la arquitectura institucional de la UPF (resultados, satisfacción e innovación), y apuesta por aprovechar la oportunidad para concretar aquellos elementos que incrementen la eficacia y la coordinación, así como para realizar aquellas adaptaciones necesarias de acuerdo al nuevo marco y su complejidad, derivada de la variación del nuevo mapa de estudios y la posible reorganización de centros.

La estrategia de despliegue se basa en garantizar, desde el primer momento, la continuidad en cuanto a la adecuada implicación institucional y a su funcionamiento, lo cual puede significar la introducción ajustes a las nuevas necesidades, entre otros la adaptación de los Estatutos, de acuerdo con distribución competencial que establecen.

En este sentido, el modelo que impulsará la Universidad se ha materializado en la creación de una nueva comisión, la "Comisión de Calidad", que asumirá las competencias en éstas materias tanto desde el punto de vista de la docencia, como de la investigación y la gestión, que actualmente se encuentran dispersas en diversas comisiones.

Desde el punto de vista de la calidad en la docencia, dicha comisión asumirá parcialmente competencias residentes en la "Comisión de Enseñanza" (Artículo 143 de los Estatutos UPF, cuyas competencias se sitúan en el plano de la evaluación de la docencia y en el impulso de la mejora y la innovación docentes) y la "Comisión de Postgrado y Doctorado" (Artículo 160 de los Estatutos UPF).

Las competencias de la "Comisión de Calidad", se establecerán en los siguientes ámbitos:

1. Planificación: impulso, participación y coordinación política y técnica en todos los procesos de planificación estratégica, tanto a nivel de la Universidad como sectoriales.

2. Evaluación y Acreditación:

- Evaluación del profesorado
- Encuestas de los estudiantes
- Evaluación institucional y acreditación de las titulaciones de grado y de postgrado
- Evaluación de la investigación
- Evaluación y certificación de servicios y gestión

3. Sistemas de información:

- Sistema de Información de la Docencia (SIDOC)
- Sistema de Información de la Investigación (SIRE)
- Encuestas de satisfacción, percepción y funcionamiento: Encuesta de Valoración del Sistema y la Organización de las Enseñanzas, Encuesta de Inserción Laboral de los graduados, etc.

4. Estudios y propuestas de prospectiva.

En lo que respecta a la composición y a la selección de los miembros de la Comisión de Evaluación, Planificación y Prospección:

- El Rector, que la presidirá
- los Vicerrectores con competencias en los ámbitos de planificación, evaluación, calidad. docencia, profesorado, política científica
- el Gerente
- el Director del Centro de Calidad e Innovación Docente (CQUID)
- el Jefe de la Unidad de Estudios, Planificación y Evaluación (UEPA)
- el delegado del rector para la planificación estratégica
- el representante del Consejo Social designado para este órgano
- 1 Decano, designado por el Consejo de Gobierno

- 1 Director de departamento, designado por el Consejo de Gobierno
- 1 estudiante, designado por el Consejo de Estudiantes.
- 1 representante del Personal de Administración y Servicio designado por el Consejo de Gobierno.

9.1. Responsable del sistema de garantía de la calidad del plan de estudios.

Los órganos responsables del Sistema de Garantía de Calidad

La responsabilidad del sistema de garantía de calidad recae, como corresponde a las características de un sistema integrado en la gestión ordinaria de la Universidad y los estudios, en los órganos estatutariamente previstos a nivel político para la toma de decisiones, y en las unidades centrales de la Universidad en lo que hace referencia a los aspectos técnicos.

En el nivel técnico, la responsabilidad sobre la gestión del sistema de calidad recae en la Unidad de Estudios, Planificación y Evaluación (UEPA), pero intervienen, sectorialmente, y entre otras, unidades centrales como la Unidad de Información y Proyección Institucional (UIPI) y el Centro para la Calidad y la Innovación Docentes (CQUID).

En el nivel político se establecen, para el sistema de garantía de calidad, 2 niveles: el central y el correspondiente a cada estudio.

En el nivel central, el Rector se sitúa en la cúspide del sistema de garantía de calidad, que implica también los vicerrectores de Calidad y Estrategia Institucional; Docencia y Ordenación Académica; Profesorado; y Postgrado, de acuerdo con sus competencias respectivas.

1. Vicerrectorado de Docencia y Ordenación Académica

- La programación de nuevos estudios de grado.

- La elaboración y reforma de los planes de estudios de titulaciones de grado.
- El proceso de adaptación de las enseñanzas de grado de la UPF en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Los planes de actividad docente y coordinación de los centros o estudios y de los departamentos en los ámbitos de su competencia.
- Los programas de crédito de libre elección, de cursos de verano e Intercampus.
- La organización docente.
- La creación, supresión y modificación de centros o estudios y departamentos.
- La adscripción de centros de enseñanza superior.
- Las técnicas pedagógicas e innovación y mejora docente.
- El programa por la Calidad Educativa.
- La coordinación de las PAAU (Pruebas de Acceso a la Universidad) y de las pruebas de mayores de 25 años.
- La coordinación del acceso al primer y segundo ciclo y, si procede, de las pruebas específicas de la UPF.
- La matriculación, convalidación de estudios, calendario académico y calendario de calificaciones.
- La formalización de los contratos suscritos de acuerdo con el artículo 83 de la Ley Orgánica de Universidades.
- La formalización de los contratos de cesión de derechos de explotación de materiales didácticos.

2. Vicerrectorado de Profesorado

- La planta de profesorado.
- El acceso y provisión de plazas de los cuerpos docentes y contratación del profesorado.
- El régimen jurídico del profesorado.
- La planificación estratégica de la UPF.
- La evaluación institucional.
- La organización administrativa y los servicios universitarios.

3. Vicerrectorado de Postgrado, Doctorado

- Los estudios oficiales de postgrado.
- Los programas de doctorado.

- Las enseñanzas a lo largo de la vida de la Universitat Pompeu Fabra, con independencia del órgano que realice la gestión, incluidos los organizados por los centros docentes de enseñanza superior adscritos a la Universidad.
- Las relaciones de la Universitat Pompeu Fabra con universidades e instituciones internacionales.
- Los programas de intercambio y cooperación educativa y movilidad con universidades e instituciones, cualquiera que sea el ámbito territorial de éstas.

4. Vicerrectorado de Calidad y Estrategia Institucional

- La Planificación estratégica de la UPF
- Estrategia del Grupo UPF
- La Evaluación Institucional

En un nivel más específico, el órgano responsable del sistema de garantía de calidad de la universidad es la Comisión de Evaluación, Planificación y Prospección, de acuerdo con lo apuntado en el epígrafe inicial en cuanto a su composición y funciones.

Los responsables del sistema de garantía de calidad en el nivel de cada titulación son, de acuerdo con la premisa de un sistema integrado en funcionamiento ordinario de la universidad y con carácter general (no se descarta que, con carácter excepcional y su debida justificación, se puedan crear comisiones de garantía de calidad específicas o que un miembro del decanato pueda centralizar la responsabilidad por delegación del decano), los siguientes:

1. La Junta de Centro o Estudio.
2. El Decano o el Director del centro o estudio.

La Junta de Centro o Estudio es el órgano colegiado de gobierno de los centros y estudios y, consecuentemente, es el principal órgano responsable del sistema de garantía de calidad del título. Entre las funciones que estatutariamente tiene reconocidas, destacan las de aprobar los objetivos del centro o estudio en el marco estratégico de la Universidad (Art. 60.b de los Estatutos de la UPF, Decreto 209/2003, de 9 de septiembre de la Generalitat de Catalunya (DOGC n 3974, de 25 de septiembre de 2003)), aprobar la **Memoria Anual** de actividades del centro o estudio (Art.60.c), y proponer la aprobación o la modificación de los planes de estudio de las

titulaciones que imparten (Art. 60.1.g). O lo que es lo mismo, las funciones de definición de los objetivos de calidad de la titulación, de evaluación de la calidad de los estudios, y de decisión sobre el plan de estudios y su eventual modificación o extinción.

En otro orden de cosas, en la Junta de Centro o de Estudio se hallan representados los diferentes colectivos de la comunidad universitaria: el decano y el equipo de vicedecanos, el profesorado de la titulación -tanto sus miembros natos como la representación del colectivo de profesores contratados-, una representación de los estudiantes, y representantes del personal de administración y servicios. (Art. 59.3 de los Estatutos de la UPF).

Como criterio general, la toma de decisiones de la Junta de Centro o Estudio se produce por mayoría simple de los asistentes siempre que la abstención no supere el 50% de los votos. El quórum requerido para la válida constitución de la Junta de Centro o de Estudios y los procedimientos de votación quedará supeditado a lo que establezca el reglamento de cada Centro o Estudio.

El responsable de la garantía de calidad del Plan de Estudios es **el decano o director de centro o estudio**, en concordancia con lo establecido en los Estatutos de la UPF en el artículo 66, epígrafes e) y f). Corresponde a los decanos o directores "Velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos del centro o estudio aprobados por la junta de centro o estudio", así como "Dirigir, coordinar y supervisar la docencia y otras actividades del centro o estudio, y velar por la calidad de las mismas y por su evaluación".

La responsabilidad del decano o director se materializa en la coordinación de la Memoria Anual de actividades, instrumento que recoge el análisis de los distintos instrumentos de aseguramiento de la calidad de la titulación.

Para el desarrollo de estas funciones, el responsable académico de los estudios cuenta con el apoyo de las diferentes unidades administrativas de la Universidad, en particular la Unidad de Estudios, Planificación y Evaluación, que coordina el sistema de garantía de calidad, presta asesoramiento técnico y provee de información de forma centralizada sobre los distintos instrumentos de evaluación de la calidad; así como el Centro para la Calidad y la Innovación Docente, con funciones de apoyo y asesoramiento técnico en cuanto al desarrollo docente; y finalmente la Unidad de

Información y Proyección Institucional, que coordina la difusión de información del sistema de calidad y la difusión de los resultados.

Por último, cabe destacar el papel del Consejo Social, que ejerce un papel transversal de promotor de la calidad de las titulaciones y de la Universidad en general, de acuerdo con el artículo 38.c, según el cual "corresponde al Consejo Social contribuir y participar en la supervisión y la evaluación de la calidad, el rendimiento y la viabilidad económica y social de la Universidad, en colaboración con la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario Catalán". En este sentido, el Consejo Social promueve distintos estudios, tales como el Estudio de Inserción Laboral de los graduados, o el Estudio de competencias transversales de los graduados de la UPF, que alimentan el sistema de información para la mejora continua de los planes de estudios.

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

Los instrumentos con los que se cuenta para el análisis del funcionamiento de la titulación en lo relativo a la calidad de la enseñanza y del profesorado, se establecen dentro de las siguientes coordenadas de calidad definidas por la Universidad:

- Los resultados.
- La satisfacción.
- Las actividades de innovación y mejora.

Corresponde a la Junta de Centro o de Estudio el análisis del funcionamiento de la titulación. Dicho análisis se concretará anualmente en la elaboración de la Memoria (de acuerdo con lo establecido en el epígrafe anterior), en la que se incorporarán todos aquellos elementos descriptivos, cuantitativos y cualitativos, de que disponga el centro, para finalizar también estableciendo las áreas de mejora y las iniciativas a desarrollar.

Para analizar los resultados, la satisfacción y las actividades de innovación y mejora, la Universidad dispone ya de un Sistema de Información de la Docencia, que arroja luz sobre procesos y resultados de las actividades de formación para cada centro.

Los informes que el **SID (Sistema de Información para la Docencia)** proporciona a cada centro son los siguientes:

1. **Informe sobre el acceso y matrícula a la titulación:** un informe que contiene toda la información sobre la cantidad y la calidad de la demanda en la titulación, y con abundantes elementos comparativos a nivel de Sistema Universitario Público de Cataluña. Los indicadores y estadísticas de dichos informes incluyen:

- Oferta de plazas y demanda en primera opción.
- Ratio Demanda/Oferta.
- Diferencia entre Oferta y Demanda.
- Nota de Corte y Nota Media de la cohorte de nuevo acceso.
- Distribución en intervalos (5-6, 6-7, 7-10) de la cohorte de nuevo acceso.
- Estudiantes de Nuevo Acceso por tipos de acceso.
- Matrícula total.
- Estudiantes Equivalentes a Tiempo Completo.
- Total de créditos matriculados por los alumnos, media de créditos matriculados.
- Grado de repetición en la matriculación de los créditos.

Este informe se proporciona a todas las titulaciones en dos momentos, uno para el análisis exclusivo de los primeros datos de demanda, en el mes de julio, y el informe completo una vez finalizado todo el proceso de matrícula y resolución de incidencias, durante el primer trimestre del curso.

2. **Informe sobre el desarrollo de la docencia:** Este informe analiza, por una parte, la docencia desde el punto de vista de quien la imparte (clasificación por tipologías de docentes), en qué cursos y la procedencia departamental. Y por otra, la satisfacción de los alumnos con la docencia recibida, a través del sistema AVALDO (Evaluación de la Docencia, el cual se explica en el apartado de procedimientos de análisis de la satisfacción).

Este informe se proporciona a todas las titulaciones a lo largo del primer trimestre del curso (respecto el curso anterior).

3. **Informe de rendimiento:** En este informe se analiza el rendimiento de los estudiantes de la titulación. El informe se plantea en cascada, seleccionando una serie de indicadores clave, pero llegando finalmente al análisis del rendimiento asignatura por asignatura. Entre otra información e indicadores, incluye:

- Graduación: total de graduados, tasa de graduación, graduados por cohorte de acceso, nota de corte de los expedientes, duración media de los estudios, tasa de eficiencia, etc.
- Abandono: total de abandono, tasa de abandono, abandono por aplicación del régimen de permanencia, abandono voluntario, abandono y créditos aprobados, abandono y nota de corte de los expedientes, reingreso, etc.
- Rendimiento durante los estudios: tasas de éxito y de rendimiento, progresión y análisis del rendimiento asignatura por asignatura, señalando específicamente los casos de mayor desviación respecto la media de los estudios y de la Universidad.

Este informe se proporciona a todas las titulaciones a lo largo del primer trimestre del curso (respecto al curso anterior).

En relación a la calidad de la docencia, la Universidad plantea de manera integrada el Sistema de Garantía de Calidad y los fundamentos del Manual de Evaluación Docente del Profesorado homologado por la Agencia para la Calidad Universitaria de Catalunya (AQU), que inciden a su vez en la política de contratación, formación y reconocimiento del profesorado. El objetivo compartido es el establecimiento de un sistema de "alertas" que permita la identificación de aquella docencia que plantea elementos críticos en relación a la satisfacción de los alumnos, al rendimiento, o a la inactividad de innovación o mejora (dentro de las directrices y programación de la titulación).

A estos efectos, se establecen dos niveles de "alertas":

1. Las que derivan del análisis de las tasas de éxito y rendimiento de las diferentes asignaturas.
2. Las que derivan de las encuestas trimestrales de satisfacción con la docencia de todas las asignaturas.

El sistema de información de la UPF permite a decanos, directores de departamento y responsables académicos en general (vicerrectores, vicedecanos, jefes de estudio) la detección de estos casos. La intervención del decano es obligatoria, a los efectos de analizar las posibles causas de niveles críticos en el rendimiento o en la satisfacción de los alumnos.

El decano cuenta con los sistemas de información de la UPF para éste análisis, pero también con el apoyo del Centro para la Calidad y la Innovación Docente, que ofrece recursos para:

- el análisis y diagnóstico de los elementos críticos en el desarrollo docente;
- el apoyo a los responsables académicos y profesorado implicado para la puesta en marcha de mecanismos de mejora e innovación, que van desde los cursos para el profesorado de reciente incorporación a la atención individualizada al profesorado y el diseño de programas de mejora.

Garantía de calidad del profesorado

El sistema de garantía de calidad del profesorado es un sistema establecido para el conjunto de la Universidad que desciende al nivel de titulación. Sus elementos más destacados son los siguientes:

1. Requisitos de selección del profesorado

La Universitat Pompeu Fabra, juntamente con la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universidad Carlos III, y la Universidad Autónoma de Madrid, han establecido un acuerdo para la creación de un sistema estable de contratación y de promoción del profesorado que contempla, entre otras iniciativas, la no contratación de doctores propios en el periodo inmediatamente posterior a la obtención del doctorado. De esta forma se quiere garantizar la mejor selección de profesorado, competitiva y alejada de comportamientos endogámicos.

2. Órgano decisorio

La Comisión de Profesorado, reconocida estatutariamente (art. 97), es el órgano al cual corresponde aplicar la política de profesorado. Esta Comisión propone al Consejo de Gobierno los criterios generales para el acceso y la promoción del profesorado, y acuerda la contratación de profesores y la convocatoria de los concursos de acceso de los cuerpos docentes y de los concursos de selección de profesores contratados. Está presidida por el rector o por el vicerrector competente en materia de profesorado cuando el primero no puede asistir, y está formada por ocho catedráticos de distintos

ámbitos del saber que tengan reconocidos, como mínimo, tres periodos tanto de actividad investigadora como de docencia.

Las decisiones de la Comisión de Profesorado son ejecutivas, sin que sus acuerdos requieran la aprobación por algún otro órgano. Con ello se aligera la toma de decisiones en materia de profesorado a la par que aleja las decisiones de un órgano no especializado.

Un rasgo distintivo de la política de profesorado es el sistema de selección del profesorado, con un mecanismo de control cruzado. Cada departamento propone sus necesidades de nuevo profesorado, mientras que la Comisión de Profesorado, de carácter interdepartamental, es el órgano decisorio. De esta manera se evitan las negociaciones bilaterales para cada departamento y se aumenta el grado de exigencia y de responsabilidad transversal en la selección de profesorado, ya que la comisión actúa como un grupo de expertos con poder decisorio.

3. El Plan de Actividad Docente

El Plan de Actividad Docente es el instrumento, reconocido estatutariamente (art.123), de organización, programación y control de la docencia que elaboran los departamentos, de acuerdo con las directrices de los centros o estudios en que imparten docencia, en el cual se distribuyen las obligaciones docentes y de investigación del personal académico.

En el Plan de Actividad Docente, individual e intransferible, se consigna la asignación docente y de investigación de cada profesor teniendo en cuenta las necesidades de docencia, investigación y transferencia de tecnología y conocimientos. El Plan de Actividad Docente es de carácter anual, y en él se establecen explícitamente los compromisos docentes del profesor en cuanto a horas de docencia, nombre y grupo de las asignaturas, así como titulación donde se imparte. Cada profesor debe firmar su Plan de Actividad Docente por el que se obliga a cumplir las obligaciones en él escritas.

4. El Manual de Evaluación Docente del Profesorado

Mencionado más arriba, el Manual de Evaluación Docente del Profesorado establece un mecanismo de control sobre la docencia a partir de un sistema de alertas que identifica las situaciones en las que la docencia se sitúa por debajo de los umbrales considerados normales (con relación a la universidad y los propios estudios), tanto por lo que se refiere al rendimiento, como a la satisfacción y a las actividades de innovación y mejora de la docencia.

El Manual de Evaluación Docente tiene implicaciones en cuanto a la contratación de profesorado, a la formación, y al reconocimiento docente. En el primer caso, las encuestas de valoración de la docencia constituyen un criterio en los procesos de renovación del profesorado contratado. En el segundo caso, los resultados negativos de evaluación docente se acompañan del asesoramiento pedagógico especial a cargo del Centro para la Calidad y la Innovación. Por último, la evaluación docente del profesorado también sirve a los efectos de certificación y evaluación de su actividad docente para procesos de certificación de agencias externas, así como para el reconocimiento y otorgamiento de complementos de actividad docente.

5. El Centro para la Calidad y la Innovación Docente (CQUID)

El sistema intensivo de evaluación de la docencia y del profesorado tiene su contrapunto necesario en el Centro para la Calidad y la Innovación Docente (CQUID), un órgano diseñado para impulsar la renovación pedagógica y promocionar la mejora de los procesos de docencia y aprendizaje, así como asegurar la máxima calidad educativa de la Universitat Pompeu Fabra. Este centro, creado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 14 de noviembre del 2007, ha sustituido al Programa para la Calidad Educativa, pionero en la universidad en temas de innovación, mejora y apoyo docente. Así por ejemplo, el Centro para la Calidad y la Innovación Docente, establece los siguientes objetivos en el Plan de Medidas de Apoyo a la Innovación y la Calidad Docentes del curso 2007-2008:

- Promover la progresiva transformación de la organización y la metodología docentes con vistas a la adecuación al Espacio Europeo de Educación Superior, y acompañar el proceso de puesta en marcha y de evaluación de los proyectos de innovación resultantes.

- Contribuir al diseño y al desarrollo de materiales didácticos interactivos e innovadores de apoyo a la docencia y al aprendizaje que sean adaptables a plataformas y a entornos virtuales de aprendizaje.
- Impulsar el desarrollo de innovación docente a partir de la experimentación de metodologías y estrategias activas para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Fomentar la creación de redes de innovación docente y de investigación educativa en el marco de los estudios de la UPF, orientadas al desarrollo de líneas de investigación en innovación docente de carácter transversal e interdisciplinario.
- Prestar apoyo a la difusión y a la publicación de las buenas prácticas y de las iniciativas de innovación docente que se llevan a cabo en los distintos estudios.

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

Garantía de la calidad de las prácticas externas

El procedimiento de garantía de la calidad de las prácticas externas se articula de acuerdo con el siguiente esquema organizativo:

1. El responsable de las prácticas de la titulación: cada titulación dispone de un responsable de las prácticas externas, un profesor designado por el decano o director de estudios, que se encargará de la coordinación académica y la organización y el control de las prácticas externas para el conjunto de la titulación.
2. El tutor externo de prácticas: el responsable establecido por la empresa o institución externa para tutorizar al alumno durante el periodo de prácticas.
3. El tutor interno de prácticas: cada alumno contará con un tutor interno, un profesor de la titulación, que evaluará las prácticas y ejercerá tareas de apoyo y seguimiento del alumno en el desarrollo de las prácticas.

Al concluir las prácticas, se prevén dos instrumentos de garantía de calidad -al margen de la dimensión académica de la evaluación-:

1. Un informe final de prácticas del alumno

En el informe los alumnos valorarán los siguientes aspectos en una escala de 1 a 5, de menor a mayor nivel de satisfacción:

i. Conocimientos y habilidades desarrollados: conocimientos teóricos, prácticos, comunicación oral y escrita, uso de inglés o de aplicaciones informáticas.

ii. Evaluación de la empresa o entidad colaboradora: implicación del tutor, del equipo o unidad, atractivo del trabajo, apoyo en la realización del trabajo final de prácticas, capacidad docente del grupo de trabajo.

iii. Aspectos generales: duración del periodo de prácticas, aplicabilidad de los conocimientos teóricos de la asignatura, e implicación de los profesores del itinerario profesional.

iv. Comentarios y sugerencias.

2. Un informe de seguimiento de las prácticas del tutor externo

El tutor externo entrará a valorar los siguientes aspectos:

a. Aspectos formales: asistencia y puntualidad

b. Conocimientos y habilidades: conocimientos teóricos, prácticos, comunicación oral y escrita, uso de inglés o de aplicaciones informáticas.

c. Actitudes: respecto a las tareas asignadas, capacidad de integración en el equipo de trabajo, de cumplimiento de plazos, y de asimilar y aprender nuevos conceptos.

d. Comentarios y sugerencias.

El tutor interno de prácticas evaluará ambos informes e informará al coordinador de prácticas sobre los resultados de ambos informes, quien a su vez informará a la Junta de Estudio en el contexto de la memoria anual de actividades.

Garantía de la calidad de los programas de movilidad

La garantía de la calidad de los programas de movilidad, ya sean para estudiantes de la Universidad o para estudiantes externos, se articula de acuerdo con el siguiente diseño institucional:

- En la titulación, y atendiendo a la obligatoriedad de las estancias en otras universidades, los coordinadores de intercambio se especializan por idiomas (inglés, francés y alemán), existiendo así un referente para cada lengua. Los coordinadores de intercambio están apoyados por un referente administrativo en la Secretaría de la Facultad, que actúa de enlace con Gestión Académica. De este modo se presta la necesaria orientación académica al estudiante y se le facilitan los trámites.
- Asimismo, el Servicio de Relaciones Internacionales ha dispuesto una Oficina de Movilidad y Acogida unipersonal para atender a los estudiantes de la titulación de forma especializada y en su propio Campus.

El Servicio de Relaciones Internacionales establece tres instrumentos de garantía de la calidad de los programas de movilidad, según el colectivo sea de estudiantes externos (*incoming*) o propios (*outgoing*).

En el caso de los estudiantes externos, se establecen dos encuestas de valoración, administradas en soporte papel, la primera a su llegada y la segunda al finalizar su periodo en la UPF.

La encuesta de recepción cubre los siguientes contenidos:

1. Razones de la elección de la UPF.
2. Valoración de la información y el material en la llegada a la Universidad.
3. Valoración del servicio de acogida e información.
4. Valoración de la información académica y la matrícula.

Por su parte, la encuesta de salida atiende a los siguientes aspectos:

1. Satisfacción con la docencia recibida.
2. Valoración de las instalaciones y servicios de la universidad.
3. Valoración de la Oficina de Movilidad y Acogida.
4. Curso extensivo y curso intensivo de catalán.
5. Valoración del programa de Voluntariado Lingüístico.

Ambas encuestas son realizadas y analizadas desde la Oficina de Movilidad y Acogida. Sus resultados se distribuyen al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, y a los responsables académicos de las titulaciones para su análisis, valoración y posterior integración en la Memoria anual.

En el caso de los estudiantes de la UPF, la Agencia Nacional Española Erasmus establece una encuesta a su regreso para valorar la información y apoyo recibido en la universidad de destino, aspectos del alojamiento e infraestructura, temas de reconocimiento académico y preparación lingüística, además de realizar una evaluación económica y, una valoración de su experiencia personal. Esta encuesta se distribuye únicamente en soporte papel para poder ser remitida a la Agencia Nacional Española Erasmus, sin que hasta el momento se haya podido concretar ningún mecanismo de retorno para el sistema universitario y para la Universidad.

Con el objetivo de evitar duplicación de sistemas, la Universidad trabajará para poder amortizar los recursos que contiene la encuesta de la Agencia Nacional Española Erasmus y garantizar así su aprovechamiento. El objetivo es generar una versión electrónica de la actual encuesta, que permita tanto cumplir con las obligaciones de la Universidad para con la Agencia, como aprovechar la información de la encuesta sin duplicar iniciativas.

Por otro lado, la Universidad se propone ampliar el bloque de preguntas sobre movilidad que ya contiene la actual Encuesta de Valoración del Sistema y Organización de la Enseñanza, de periodicidad trienal. De esta forma se obtendrá información sistemática y comparable en el tiempo sobre la valoración de las estancias de movilidad de los estudiantes propios.

Por último, también se proyecta el análisis, en la encuesta de inserción laboral a los graduados, de la incidencia de haber realizado una estancia de movilidad en la empleabilidad y la progresión profesional de los graduados.

La información procedente de los distintos instrumentos de aseguramiento de la calidad se difundirá a los responsables de las titulaciones para su valoración e inclusión en el análisis de la Memoria anual.

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

Encuesta de inserción laboral a los graduados de la UPF

La Universidad analiza desde el año 1996 la inserción laboral de los graduados y la satisfacción con la formación recibida mediante sucesivas encuestas de inserción laboral, promovidas por el Consejo Social de la Universidad, diseñadas y analizadas por un equipo estable de investigadores sociales de la propia Universidad, e implementadas por una consultora externa.

En una primera etapa, las encuestas y sus respectivos estudios de inserción laboral se han desarrollado con una periodicidad bienal, entre los años 1996 y 2004, hasta sumar un total de 5 encuestas. La metodología usada merece una mención específica, ya que permite analizar no solamente el tipo de inserción laboral de los graduados y su velocidad de inserción, sino también la progresión profesional de los graduados. Para ello, la encuesta, que se realiza telefónicamente, toma una muestra estratificada representativa de los graduados de las distintas titulaciones y de las distintas cohortes. Así por ejemplo, la encuesta del año 2004 - la última que siguió esta metodología - significó una muestra de 2.500 entrevistados entre el total de graduados en la universidad entre los años 1994 y 2004, lo que supone un margen de error para el conjunto de la universidad del $\pm 5\%$, distribuido de forma desigual entre titulaciones y promociones en función del número absoluto de graduados de cada titulación y cohorte. De este modo, se obtienen resultados representativos a nivel de universidad, de titulación e incluso de cohorte, si bien con distintos niveles de confianza.

Los contenidos de la encuesta de inserción laboral de los graduados abordan las siguientes dimensiones:

1. Datos personales del graduado: género, edad, situación socioeconómica y nivel de estudios del padre y la madre, situación ocupacional, continuación de estudios.
2. Datos académicos del graduado: año de inicio y finalización de los estudios en la UPF, formación universitaria previa en la UPF, doble licenciatura, estancias en el extranjero, vías de acceso a la universidad.

3. Inserción laboral y profesional de los graduados:
 - velocidad de la inserción;
 - trayectoria ocupacional: tiempo dedicado a la búsqueda de trabajo, procedimientos y medios usados para la búsqueda de trabajo, asesoramiento en la búsqueda de trabajo;
 - situación ocupacional, tipo de contrato y categoría profesional;
 - características del puesto de trabajo: tipo de empresa, sector de actividad y dimensión, condiciones de trabajo, tareas desarrolladas, jornada y horario, nivel retributivo, y satisfacción con el trabajo;
 - expectativas y aspiraciones laborales;
 - relación entre trabajo y estudios: adecuación del trabajo con los estudios, materias que han incidido positivamente, y conocimientos complementarios a la titulación.

4. Características de los graduados que no trabajan:
 - titulados sin trabajo: trayectoria ocupacional, búsqueda de trabajo y motivos de la no-búsqueda;
 - búsqueda de trabajo: tiempo dedicado, motivos del rechazo de ofertas, medios y asesoramiento en la búsqueda de trabajo;
 - no ocupados: motivos e incidencia de la carrera.

5. Continuación de los estudios entre los graduados:
 - Interés en continuar los estudios: materias y áreas de interés, y motivos
 - Opinión sobre la oferta de formación continua de la UPF.

6. Satisfacción con la formación recibida en la UPF e influencia de la carrera universitaria en la inserción profesional.
 - Detección de insuficiencias en la carrera académica con influencia en la inserción laboral.
 - Elementos de la carrera académica con influencia positiva en la inserción laboral.
 - Grado de satisfacción de los titulados en relación con la UPF: estudios realizados, dimensión docente y académica, aspectos organizativos de la Universidad.
 - Si pudieran, ¿los graduados cursarían la misma titulación? ¿Repetirían los estudios en la UPF?

A partir de estos contenidos, el equipo de investigadores de la UPF elabora un informe exhaustivo con los resultados de la encuesta, con una primera parte de análisis

estadístico descriptivo de las distintas dimensiones e ítems de interés, desglosándolos por titulación, cohorte, y por titulación y cohorte; y una segunda parte con un análisis multivariante a fin de explicar la correlación entre variables.

En otro orden de cosas, AQU Catalunya ha desplegado también dos estudios sobre la inserción laboral de los graduados para el conjunto de las universidades catalanas en colaboración con los Consejos Sociales de éstas, si bien con una metodología que difiere de la utilizada en el estudio realizado por la UPF en el año 2004, ya tan sólo toma una cohorte de estudio (para el último estudio disponible, del año 2005, se tomaron los graduados en el curso 2000-2001), lo que impide la comparación entre cohortes.

En este nuevo contexto, la Universidad y el Consejo Social prevén continuar realizando nuevos estudios de inserción laboral de los graduados de la UPF, con continuidad en cuanto a sus contenidos, si bien con cambios en la metodología -entre otras, con una población objeto de estudio que alcance un número más reducido de cohorte -. Así por ejemplo, para la edición de la encuesta del año 2006 se tomó como población mostral los graduados entre los cursos 2002-2003 y 2005-2006. Otro cambio de entidad en el apartado metodológico es la creación de una submuestra para los graduados en la última edición (2005-2006) que será estudiada en ediciones posteriores, esto es, como datos de panel que permitirán un análisis dinámico de los graduados.

No obstante, ello no va en perjuicio que AQU Catalunya desarrolle, en colaboración con los distintos Consejos Sociales y Universidades, encuestas propias de inserción laboral para el conjunto de universidades catalanas que sean representativas del conjunto del sistema y de cada una de las universidades, ya que ello permite disponer de datos representativos a nivel de sistema que permiten la comparabilidad y, de alguna manera, el establecimiento de estándares o cuando menos de medias de referencia.

Por lo que respecta a la toma de decisiones derivada de las encuestas de inserción laboral, en el año en que se produzca el estudio relativo a la encuesta la memoria anual de cada titulación deberá constar de un epígrafe específico que analice los resultados del estudio de inserción laboral de acuerdo con el conocimiento experto de

los miembros de la Junta del Centro o Estudio a fin de alimentar, en su caso, la mejora del plan de estudios.

Estudio de competencias transversales de los graduados de la Universitat Pompeu Fabra

Otro de los instrumentos de que dispone la Universidad en relación al análisis de aspectos derivados de la inserción laboral de sus graduados es el estudio de competencias transversales de los graduados de la Universitat Pompeu Fabra, impulsado en colaboración también del Consejo Social y realizado por dos profesores de la universidad a partir de los resultados de una encuesta realizada por teléfono a una muestra de 1.000 graduados estratificados por titulación.

El estudio permitió conocer la valoración que graduados y empleadores realizaban de las competencias transversales establecidas por el proyecto europeo *Tuning Educational Structures in Europe*, su orden de prioridades, y, en cuanto a los graduados, conocer su satisfacción con la adquisición de dichas competencias transversales en la Universidad.

Los principales contenidos del estudio fueron:

- Orden de importancia de las competencias transversales por parte de graduados y empleadores.
- Percepción del logro de competencias de los graduados de la Universidad.
- Percepción de déficit de competencias transversales entre los graduados de la Universidad.

En la medida en que éste u otros estudios aborden la satisfacción de los graduados desde una óptica de universidad que permita descender al nivel de la titulación, la memoria anual de actividades deberá reflejar un análisis particularizado sobre sus resultados y las eventuales propuestas de mejora del plan de estudios de la titulación.

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

Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados

El análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados sigue procedimientos separados, siendo el de los estudiantes el que ha alcanzado hasta el momento las mayores cotas de sistematización en la recogida de información, en su procesamiento y en el sistema de toma de decisiones. Es por ello que a continuación se detallan individualizadamente los procedimientos de análisis de la satisfacción para cada colectivo, cuyo común denominador es el papel de la Unidad de Estudios, Planificación y Evaluación (UEPA) como órgano responsable de la recogida de la información, de la producción de informes, y de su posterior distribución a los responsables de cada titulación para la toma de decisiones.

1. Análisis de la satisfacción de los estudiantes

La satisfacción de los estudiantes se analiza a partir de tres fuentes de información:

- a. El aplicativo Avaldo, de valoración de la docencia recibida, con una periodicidad trimestral.
- b. El *Focus Grup* con estudiantes de una misma titulación, de carácter excepcional.
- c. La Encuesta de Valoración del Sistema y Organización de la Enseñanza, realizada a una muestra representativa de alumnos, con periodicidad trienal.

A continuación se detalla cada una de las fuentes de información:

a. El Sistema AVALDO

Tal y como se explicitaba en el epígrafe 9.2, la satisfacción con la docencia es una de las tres coordenadas de calidad de los títulos establecidas por la Universidad. La especificidad del sistema Avaldo radica en integrar en una sola herramienta la información sintética de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida, las observaciones del profesorado evaluado en relación a sus resultados, y los comentarios de los responsables académicos -decanos y directores de departamento-, a la vez que servir de soporte empírico para la evaluación docente del profesorado.

Con ello se establece un sistema de alertas sobre la docencia que actúa de forma inmediata en la identificación y reversión de aquellos resultados insatisfactorios.

El aplicativo informático de valoración de la docencia Avaldo, integrado en los aplicativos de gestión de la Universidad y accesible a través del Campus Global -la intranet de la universidad- es la herramienta que permite a los estudiantes manifestar su satisfacción con la docencia recibida en cada trimestre, para cada profesor y cada asignatura, mediante una batería de 6 preguntas cerradas, puntuables de 0 a 10 puntos, y una pregunta abierta, para expresar observaciones acerca del profesor y la docencia recibida. Las preguntas son:

1. El profesor asiste a clase según el horario establecido.
2. El profesor explica con claridad.
3. Se hace lo que prevé el programa de la asignatura.
4. El material didáctico es adecuado.
5. La asignatura es interesante.
6. Estoy globalmente satisfecho con la docencia recibida.

El tratamiento de la información resultante tiene tres realizaciones:

- Para cada asignatura-grupo-profesor se calcula la nota media de cada una de las preguntas.
- Para cada estudio y departamento se calcula el punto medio de todas las evaluaciones en cada una de las preguntas
- Se establece una ordenación en percentiles (10%-35%-65%-90%) para cada estudio y departamento, y se indica a cada profesor en qué percentil se encuentra su media.

Por otro lado, el aplicativo Avaldo contempla la difusión de los resultados mediante producción automática de distintos informes electrónicos con los resultados trimestrales para:

- El profesor evaluado, que tiene acceso mediante un módulo específico del Campus Global a los resultados agregados de las asignaturas impartidas en el trimestre y a los comentarios de los alumnos alrededor de su docencia, así como a su posición en el percentil.
- El decano o el director de los estudios, que dispone en un módulo específico para responsables académicos de los resultados de todos los profesores de la titulación

que han impartido docencia en el estudio durante el trimestre. Puede acceder a los resultados individualmente -por asignatura- o a través de la clasificación en percentiles.

- El director del departamento, quien dispone en un módulo específico para responsables académicos de los resultados para cada profesor del departamento que ha impartido docencia durante el trimestre, con independencia del estudio. Puede acceder a los resultados individualmente -por asignatura- o a través de la clasificación en percentiles.
- Los vicerrectorados de Calidad y Estrategia Institucional y Docencia y Ordenación Académica, que tienen acceso a todos los resultados de la evaluación de la docencia en cada trimestre.
- Los estudiantes disponen de acceso un módulo específico de resultados donde pueden ver únicamente los resultados de todas las asignaturas, sin acceso a las evaluaciones individuales a los profesores ni a los comentarios de los estudiantes.

Tanto los profesores como los responsables académicos pueden introducir comentarios acerca de los resultados de la evaluación, y observaciones, de tal modo que se establece un sistema de monitorización cruzada de los resultados.

Además, anualmente la Universidad publica el Informe sobre la Valoración de la Docencia con los resultados agregados de las encuestas de satisfacción y la relación de profesorado que a lo largo del curso se ha situado en el 10% de las valoraciones. Este informe es accesible para todos los miembros de la comunidad universitaria.

Habida cuenta de la riqueza de la información recogida por la herramienta Avaldo, el uso de los resultados trasciende el mero conocimiento de los niveles de satisfacción de los estudiantes -elemento importante de por sí- y se orienta hacia distintos elementos que contribuyen al aseguramiento de la calidad de la enseñanza y de su profesorado.

- En el nivel más general, se genera un informe anual de carácter público con los resultados agregados a nivel de universidad, y para cada estudio y trimestre.
- Los resultados de las encuestas de satisfacción son un elemento decisorio de primer orden para la evaluación de la actividad docente del profesorado, basado en un sistema de alertas sobre la actividad docente que alimenta el sistema interno de garantía de calidad de la titulación.

- Los resultados por profesor que se sitúan por debajo de los cinco puntos en algún trimestre son monitorizados desde la Unidad de Estudios, Planificación y Evaluación, que envía aviso al responsable académico -decano o director de estudio- acerca de los resultados para que éste se pronuncie sobre ellos y, si procede, emprenda las acciones oportunas para revertirlos.

La Unidad de Estudios, Planificación y Evaluación se ocupa de la gestión de los resultados del aplicativo, así como la producción y difusión de estudios y el sistema de avisos. Los responsables de la titulación integran el informe anual de valoración de la docencia en el análisis de los resultados de la titulación de que consta la memoria de actividades de la titulación, para poder proceder a la toma de decisiones.

En la actualidad, en el contexto de desarrollo de las nuevas titulaciones al Espacio Europeo de Educación Superior, las preguntas del aplicativo Avaldo se encuentran en fase de estudio por una Comisión que evaluará la idoneidad de las preguntas a los requerimientos del EEES. El primer trimestre de curso 2008-2009, coincidiendo con la implantación de las nuevas titulaciones, se pondrá en marcha el nuevo modelo de evaluación de la docencia.

b. El Focus Grup

Adicionalmente, en caso de resultados de satisfacción con la docencia anormalmente bajos para el conjunto de estudiantes de una titulación o para un curso en concreto, de descensos acusados en los niveles de satisfacción, o a petición de la Junta de Centro o de Estudio de cada titulación, la UEPA prevé la realización de uno o distintos *focus grup* con los alumnos a fin de diagnosticar los motivos del cambio en los niveles de satisfacción. Dada la excepcionalidad en el uso de dicho instrumento de análisis, cabría que esta iniciativa se acompañase de la creación de una comisión de seguimiento, compuesta por una representación de los distintos colectivos de la comunidad universitaria, cuyas funciones serían las de proponer iniciativas de mejora y monitorizar su implementación.

c. La Encuesta de Valoración del Sistema y Organización de la Enseñanza

La Encuesta de Valoración del Sistema y Organización de la Enseñanza se ha venido realizando con una periodicidad entre trienal y quinquenal desde el año 1996, cuenta

con tres ediciones (1995, 1999 y 2004). Se realiza a una muestra estratificada no proporcional, estadísticamente representativa de los alumnos de las distintas titulaciones, con un nivel de confianza del 95,5% a $\pm 2 \sigma$, de este modo, los resultados son representativos para el conjunto de la Universidad así como para cada una de las titulaciones que en ella se imparten.

Los principales contenidos de la Encuesta de Valoración del Sistema y Organización de la Enseñanza son:

1. La elección de la UPF y la imagen previa de la Universidad.
2. Proceso de matrícula.
3. Organización académica de la Universidad.
4. Organización del tiempo.
5. Equipamientos de la UPF.
6. Servicios y atención al alumnado.
7. Valoraciones generales: sobre los estudios, sobre la calidad de la enseñanza, el profesorado, la atención al estudiante, y los servicios.
8. Satisfacción general con la universidad.
9. Satisfacción general con los estudios.

La información resultante de la encuesta se articula en un doble nivel. Por un lado, cada decano o director de estudio recibe un informe con los resultados por titulación y los resultados promedio de la universidad. Por otro lado, el Equipo de Gobierno dispone de los resultados promedios de la Universidad, así como su desglose para cada titulación.

Tal y como ocurre con otros estudios de periodicidad bienal o trienal, la memoria de actividades de cada titulación deberá contener, para el año en cuestión, un epígrafe específico dedicado al análisis de los resultados de la encuesta de valoración del sistema y organización de la enseñanza, así como a la propuesta de iniciativa de mejora que se puedan derivar de él.

2. Análisis de la satisfacción del personal académico

Por el momento, solamente el aplicativo Avaldo tiene articulados mecanismos que permiten conocer la satisfacción del personal académico con el desarrollo de su

docencia, si bien este instrumento aporta una información insuficiente y parcial, dado que la participación es voluntaria, a criterio del profesor evaluado.

Es por ello que se prevé la realización de una encuesta de satisfacción del personal docente e investigador. Dicha encuesta será conducida de forma central, desde la UEPA, y tendrá una periodicidad trienal. En ella se abordarán, entre otros aspectos, la detección de puntos críticos para la mejora docente, el desarrollo docente, el funcionamiento de los centros y departamentos, la coordinación, los servicios de apoyo de la universidad que inciden en la docencia, las políticas de acceso, selección y promoción de la universidad, así como la captación de necesidades en el ámbito de la investigación.

Los resultados de dicha encuesta se analizarán a tres niveles distintos: a nivel de universidad, por estudios o centros, y por departamentos; esto es, desde el punto de vista de un sistema de garantía de la calidad integral y de acuerdo con la doble lógica organizativa de la docencia y la investigación. Consecuentemente, la difusión alcanzará al Consejo de Dirección de la Universidad, las comisiones responsables, así como a los decanos o directores de estudio y a los directores de departamento. Por lo que respecta a los decanos o directores de estudio, el informe con los resultados para los profesores de la titulación se integrará en el análisis anual de la titulación, y dará lugar a las acciones que la Junta de Estudio o Centro, de acuerdo con el vicerrectorado que proceda, estime oportunas.

3. Análisis de la satisfacción del personal de administración y servicios

El análisis de la satisfacción del personal de administración y servicios es otra dimensión del sistema de garantía de calidad de la titulación que se desarrollará en paralelo con el despliegue de las nuevas titulaciones. En este caso, se prevé la realización de una encuesta de satisfacción al personal de administración y servicios de aquellas unidades cuya actividad incide directamente en el funcionamiento de la titulación, esto es, el personal de administración y servicios de:

- La Secretaría del Centro o del Estudio.
- El Servicio de Gestión Académica.
- El Servicio de Relaciones Internacionales.
- La Factoría de servicios de apoyo al aprendizaje y a la docencia.
- La Oficina de Inserción Laboral.

Dicha encuesta, con una periodicidad trienal, constará de un bloque común a todos los servicios y otro específico para cada uno de los servicios. Del mismo modo que en encuestas anteriores, la recogida y el tratamiento de la información irá a cargo de la UEPA, que trasladará sendos informes a los responsables académicos de las distintas titulaciones y al Equipo de Gobierno. Las experiencias de la universidad en este ámbito son, sin embargo, poco alentadoras, ya que en una universidad pequeña la representatividad y estratificación operativa de la muestra choca con el "anonimato", motivo por el cual la participación siempre es escasísima.

a. Procedimiento de atención a las sugerencias y reclamaciones

En consonancia con el modelo de la Universitat Pompeu Fabra de sistema de garantía de calidad, el procedimiento de atención a las sugerencias y reclamaciones de los alumnos se articula en primera instancia a través del funcionamiento ordinario de los distintos órganos y servicios. En este sentido, y de acuerdo con la Guía del Estudiante que se distribuye a los estudiantes en el primer curso y que está accesible por la intranet Campus Global, las vías ordinarias de atención de sugerencias, quejas y reclamaciones son las siguientes:

- el Consejo de Estudiantes o cualquiera de los órganos de representación de los estudiantes;
- el Punto de Información al Estudiante, un espacio físico de atención ubicado en las bibliotecas de los tres campus;
- la presentación de una queja por escrito ante cualquier órgano o servicio mediante el registro de la UPF.

Adicionalmente, la Universidad pone al servicio de los estudiantes dos instrumentos específicos para la atención a las sugerencias, quejas y reclamaciones. En primer lugar, el Buzón **Opina**, una vía de recepción general de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre cualquier aspecto del funcionamiento de la Universidad. A continuación se detallan sus principales características:

- Un buzón electrónico de atención a sugerencias y reclamaciones, integrado en la intranet de la Universidad -Campus Global- y directamente accesible.

- Un buzón único para toda la comunidad universitaria: no solamente abierto a los estudiantes, sino también al personal académico y al personal de administración y servicios.
- Un buzón con un único destinatario, el Gabinete del Rectorado, que vela por la calidad de la respuesta.

Los elementos más relevantes del procedimiento de atención de las sugerencias, quejas y reclamaciones del Buzón Opina consta de:

1. El Gabinete del Rectorado canaliza la información recibida al órgano o unidad pertinente.
2. El Gabinete vela por la calidad de la respuesta y por la resolución en los plazos previstos (15 días).
3. El órgano responsable elabora la respuesta.
4. La respuesta se establece y comunica de acuerdo con el órgano responsable y el Gabinete del Rectorado.
5. Además, el Gabinete del Rectorado lleva a cabo la función de medición y registro de las distintas peticiones, que dan lugar a un informe anual.

En segundo lugar, el Síndic de Greuges de la UPF -Ombudsman de la comunidad universitaria- es una figura estatutaria (art. 81 y 82 Estatutos UPF) para la defensa de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria. El Síndic de Greuges atiende las reclamaciones y quejas planteadas por la comunidad universitaria que sus miembros le hacen llegar presencialmente, por escrito o en el buzón electrónico específico, y presenta un informe anual ante el Claustro y el Consejo Social.

Por último, distintos servicios (Biblioteca, Servicio de Gestión Académica, Oficina de Movilidad y Acogida, Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria, Servicio de Informática, Servicio de Relaciones Internacionales) disponen de buzones electrónicos específicos para la recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones, accesibles desde Campus Global. Su razón de ser radica en su mayor proximidad al usuario, y se hallan conectados con el Buzón Opina en cuanto a la garantía de la calidad de la respuesta.

La información recogida mediante los distintos canales y por los distintos servicios se sintetiza en sendos informes anuales que se incluyen en el sistema de información de

la titulación. Dichos informes se incorporan en el proceso de revisión y mejora del plan de estudios a través del análisis permanente del funcionamiento de los estudios que realizan los responsables académicos (decano y equipo de dirección) y la Junta de Estudios. Todos los mecanismos se concretan en el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC).

b. Mecanismos de publicidad de información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados

Se establecen los siguientes instrumentos de comunicación sobre el plan de estudio de acuerdo con el contenido y los destinatarios:

1. **La información sobre la titulación**, accesible a través de la página web de la Universidad (<http://www.upf.edu/estudiants/es/titulacions/>), dirigida a informar preferentemente los futuros estudiantes acerca del plan de estudios. En dicha dirección se presentan de forma sumaria los siguientes contenidos:

- La presentación de la titulación: nombre, duración, objetivos docentes y competencias asociadas, y salidas profesionales.
- El Plan de Estudios de la titulación.
- Las vías de acceso a la titulación.
- El régimen académico y de permanencia.
- Las prácticas en empresas.
- Horarios.
- Continuidad en los estudios.
- Estudios consecutivos.
- Oferta docente.
- Asignaturas en inglés.
- Calendario académico.
- Becas y ayudas.
- Normativa académica.

Una información ampliada acerca de la titulación, su organización y su plan de estudios también es accesible en las páginas Web de los distintos estudios.

2. El instrumento de comunicación acerca del plan de estudios, su desarrollo y resultados, específicamente dirigido a los estudiantes y a los profesores, es el **Campus Global**, la intranet de la Universidad, y dentro de ella, el **Aula Global**, el espacio virtual de docencia, de interrelación entre profesor y alumnos.

En el Campus Global, el alumno y los profesores pueden acceder a la siguiente información:

- El Plan de Estudios de la titulación.
- El régimen académico y de permanencia.
- La oferta docente del curso.
- Horarios y clases.
- El calendario académico.
- Información sobre avisos de las asignaturas en curso.
- Avisos de la Universidad.
- Resultados de los estudios.

El Campus Global es asimismo la intranet usada por el PAS de la universidad, si bien con contenidos especializados.

Por su parte, el Aula Global es el espacio de interrelación entre los profesores y alumnos de las asignaturas matriculadas. Los estudiantes pueden acceder a la siguiente información acerca del desarrollo del plan de estudios:

- Horarios y calendario académico.
- Programa y materiales docentes de la asignatura.
- Profesor/es de la asignatura, dirección de contacto y horas de atención tutorial.
- Alumnos de cada asignatura.
- Espacios de participación en el desarrollo de la asignatura, tales como preguntas de autoevaluación, foros de debate, etc.
- Calificaciones individuales.

3. Los estudiantes de la titulación también disponen de información presencial acerca del plan de estudios, su desarrollo y resultados a través del **Punto de Información al Estudiante** y de las **Secretarías de los Estudios**.

4. De forma específica, la información referida al desarrollo y los resultados de las titulaciones de la Universidad, se da a conocer mediante una publicación conjunta de la "UPF en Xifres" (UPF en Cifras), accesible en la página web de la Universidad (<http://www.upf.edu/cast/web/universitat/universitat.htm?opcio=7>)

y editada en papel. En ella se presenta información relativa a todas y cada una de las titulaciones en los siguientes epígrafes:

- Acceso: estudiantes de nuevo acceso según vía de entrada, evolución temporal del acceso, oferta y demanda en primer curso, calidad del acceso y perfil demográfico del acceso.
- Matrícula: distribución y evolución de estudiantes matriculados por curso, distribución por perfil sociodemográfico, tasas de rendimiento, éxito y abandono.
- Resultados: Número, evolución y perfil sociodemográfico de los graduados, tasa de eficiencia y de graduación, duración promedio de los estudios.
- Becas.
- Movilidad de los estudiantes: según origen y destino, tanto para los estudiantes de la UPF en movilidad como los estudiantes en movilidad en la UPF.
- Inserción laboral: tasa de inserción y rapidez de la inserción.
- Personal Docente e Investigador: perfil sociodemográfico, categoría, dedicación, evolución.

5. Una publicación derivada de la "UPF en Xifres" (UPF en Cifras), accesible asimismo en la página Web de la Universidad, presenta los **indicadores por estudio**, que concentran las principales magnitudes y variables estadísticas de las titulaciones, en los siguientes ámbitos:

- Magnitudes básicas de la titulación.
- Acceso a la titulación.
- Rendimiento de los estudiantes.
- Inserción laboral de los graduados.
- Estudiantes con beca.
- Internacionalización de los estudiantes.
- Docencia y profesorado.
- Satisfacción de los estudiantes con la docencia.
- Satisfacción de los graduados con la formación.

c. Criterios específicos de extinción del título

Se contemplan tres grupos de criterios de extinción del título, de los cuales el primero se define centralizadamente para el conjunto de la universidad, mientras que los otros dos están sujetos a la decisión de los órganos responsables de la titulación Junta de Estudios o de Centro

1. Viabilidad del título

Se procederá a extinguir el título que presente una demanda media en el periodo de 3 años que sea inferior al cincuenta por ciento de las plazas ofertadas, siempre que así lo requiera la dimensión de los estudios. Así, aquellas titulaciones organizadas en más de un grupo por curso que se hallen en dicha supuesto, deberán redimensionarse, mientras que las titulaciones con un solo grupo se extinguirán. En cualquier caso, el Consejo de Dirección de la Universidad informará la Junta de Centro o de Estudio de tal eventualidad para que tome las acciones pertinentes.

2. Adecuación científica y profesional

La Junta de Centro o de Estudio que estime que una titulación carece de la suficiente adecuación científica y profesional para satisfacer correctamente las necesidades sociales que le dieron lugar elaborará, al amparo de lo establecido en el artículo 60.g de los Estatutos de la UPF, una propuesta de extinción de título y, consecuentemente, de modificación de los departamentos que imparten docencia en la titulación (art.60.d Estatutos UPF). Dicha propuesta de extinción del título, fundamentada científica y profesionalmente, deberá incluir la propuesta de una titulación alternativa. Esta propuesta de extinción y de titulación alternativa se someterá a audiencia y aprobación de los departamentos implicados en la docencia del título, y será enviada para su estudio al Consejo de Dirección que, en su caso la elevará al Consejo de Gobierno y al Consejo Social para que lo autoricen.

3. Oportunidad

La Junta de Centro o de Estudio que estimen que, aún no concurriendo razones de inadecuación científica o profesional de la titulación, debe extinguirse una titulación a causa de la existencia de otras titulaciones con mayores niveles de demanda o como

decisión estratégica para situarse en un nuevo nicho de mercado, dispondrá de libertad para elaborar una propuesta de extinción del título y de propuesta de un nuevo título con arreglo al procedimiento establecido en el caso anterior.