

6.1 Recollida i anàlisi dels resultats

Escola Superior de Música de Catalunya

Sumari

1. Objectius
2. Responsables
3. Desenvolupament del procés
 - 3.1 Definició d'indicadors i recollida de resultats
 - 3.2 Anàlisi de resultats
 - 3.3 Resposta i resolució de notificacions
4. Seguiment, revisió i millora
5. Evidències
6. Annex: Quadre de Dades i d'Indicadors del SGIQ-ESMUC

1. OBJECTIUS

Aquest procés estableix la forma en què l'ESMUC recull, analitza i fa públics els resultats associats als processos d'aprenentatge, la inserció laboral dels titulats i la satisfacció dels grups d'interès, així com la seva incidència en la presa de decisions per a la seva millora.

2. RESPONSABLES

- Responsable-propietari del procés: Director acadèmic
- Responsable-executor del procés: Cap d'estudis, Coordinadora de Màsters i recerca, en el cas de màsters
- Òrgans i altres càrrecs participants implicats:
 - Equip directiu
 - Consell de direcció
 - Caps de departament
 - Secretari acadèmic

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

3.1. DEFINICIÓ D'INDICADORS I RECOLLIDA DE RESULTATS

L'Equip directiu, en el marc de la política i objectius de qualitat de l'Escola i amb els informes de seguiment del curs anterior, revisarà anualment, i modificarà si és precís, el Quadre de dades i d'indicadors del SGIQ-ESMUC, en el que s'especificaran, els indicadors i el tipus (clau o secundari). Aquest quadre es debatrà en el si de la Comissió de qualitat - amb representació de l'estudiantat, el personal docent, el personal de suport a la docència i el personal d'administració i serveis-, qui garantirà la fiabilitat i representativitat dels resultats de les dades, així com la solvència de les fonts utilitzades per obtenir-les. El Quadre de dades i d'indicadors s'eleva al Consell de direcció per a la seva ratificació, donaran fe l'acta i els acords del Consell de direcció.

El Quadre de dades i d'indicadors del SGIQ-ESMUC estarà compost, com a mínim, dels indicadors definits a cada procés, que són qualificats segons la seva importància com a claus o secundaris.

Tal i com s'indica en la descripció de cada procés, anualment els propietaris, amb el suport del servei d'Informàtica, recolliran la informació necessària per donar valor als indicadors, actualitzant d'aquesta manera el *Quadre de dades i d'indicadors del SGIQ-ESMUC*. El Cap d'estudis, responsable de la Comissió de qualitat, vetllarà per la correcta actualització dels valors dels indicadors. La Memòria de l'ESMUC inclourà informació sobre els principals indicadors del sistema (relacionat amb *7.1 Publicació d'Informació i Rendició de Comptes sobre els Programes Formatius*).

3.2. ANÀLISI DE RESULTATS

L'anàlisi dels resultats dels processos es realitza en una primera instància en el si de cada procés, amb la recollida d'indicadors i elaboració d'informes de seguiment i millora tant de l'activitat com del funcionament del propi procés, essent el propietari del procés el responsable de que es porti a terme. En aquest procés es reben i s'analitzen aquests

informes per ser utilitzats en l'anàlisi i millora global del SGIQ-ESMUC: tal com s'explica al procés 1.1 *Definir la Política i els Objectius de Qualitat de la Formació*, la Comissió de qualitat, conjuntament amb l'Equip directiu, revisen l'*Informe de seguiment del SGIQ-ESMUC*¹ i, en funció dels recursos disponibles, elaboren propostes de millora de l'eficàcia del sistema i els seus processos.

El Cap d'estudis, responsable de la Comissió de qualitat, vetllarà per a que en el si de cada procés es rebin i s'analitzin els resultats obtinguts i el grau d'assoliment dels objectius propis, i també per l'anàlisi global dels resultats.

3.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 6.2 *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb aquest procés. El Cap d'estudis, Coordinadora de Màsters i recerca, en el cas de màsters, com a propietari del procés vetllarà per la seva resposta i resolució.

Al mateix temps el Cap d'estudis, responsable de la Comissió de qualitat, també farà un anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'informe de seguiment definit al procés 6.2 *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*.

4. SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA

El Director acadèmic, en la seva funció de propietari del procés, vetllarà pel correcte funcionament de cada una de les fases del procés. i per la resolució de les possibles incidències o desviació d'objectius que es puguin ocasionar (relacionat amb el procés 6.2 *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*)

Com s'ha dit en el apartat 5, en el si de la comissió de qualitat es debatrà la viabilitat del Quadre de dades i d'indicadors i dels mecanismes d'obtenció de dades. El Cap d'estudis, responsable de la Comissió de qualitat, vetllarà per correcte assoliment dels diferents nivells d'anàlisi de resultats.

En el cas particular d'aquest procés el Cap d'estudis, en la seva funció de responsable-executor del procés, recollirà informació i indicadors relatius al procés i elaborarà un informe preliminar de seguiment i millora del procés, que utilitzarà, en la seva funció de responsable global del sistema, per al seguiment i millora del sistema.

¹ L'Informe de seguiment del SGIQ-ESMUC, segons es descriu al procés 1.1 *Definir la Política i els Objectius de Qualitat de la Formació*, s'elabora utilitzant els informes preliminars dels propietaris dels processos, de la mesura de satisfacció dels grups d'interès, del valor de les dades i dels indicadors, de les evidències generades, de la normativa i la legislació vigents, etc. i recollirà:

- Una estimació sobre el grau d'assoliment dels objectius de qualitat i si considera necessari adequar la política i/o els objectius.
- Anàlisi global dels principals indicadors sobre: Resultats de l'aprenentatge; Pràctiques en empresa i inserció laboral; Resultats de la mobilitat; Funcionament dels recursos i serveis; Satisfacció dels grups d'interès; Incidències, suggeriments i queixes rebuts.
- Una valoració per a cada procés el nivell d'assoliment dels objectius fixats, de l'eficàcia de les accions que havia previst dur a terme, i un resum del seguiment d'accions correctores i preventives i la descripció de la situació de cadascuna d'elles.
- Una valoració sobre el funcionament global del sistema.

5. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació	Registre relacionat
Actes i comunicats Consell de direcció	Secretari acadèmic	Permanent	
Comunicats de la Comissió de qualitat	Secretari acadèmic	Permanent	
Quadre de dades i d'indicadors del SGIQ-ESMUC (definició i valors del període)	Cap d'estudis	Permanent, o destruir si s'annexa a la Memòria	Memòria ESMUC

La gestió documental és farà segons es descriu al punt 3.5. GESTIÓ DOCUMENTAL del Manual de Qualitat i Processos.

6. ANNEX. QUADRE DE DADES I D'INDICADORS DEL SGIQ-ESMUC

Procés	Indicador	Tipus
2.1 Garantir la Qualitat dels programes formatius		
	Taxa de rendiment dels estudiants de primer curs: percentatge de crèdits aprovats pels alumnes de primer curs respecte dels crèdits matriculats en un any acadèmic	Clau
	Taxa de rendiment del conjunt de la titulació: percentatge de crèdits aprovats pels alumnes respecte dels crèdits matriculats en un any acadèmic	Clau
	Taxa d'abandonament a primer curs: percentatge entre el nombre d'estudiants que a primer curs van iniciar els estudis, i que no s'han matriculat de cap crèdit en els dos anys posteriors	Secundari
	Taxa d'abandonament: percentatge entre el nombre total d'estudiants d'una cohort de nou accés que haurien d'haver finalitzat la titulació el curs passat i que no s'han matriculat ni aquell curs ni el següent	Clau
	Taxa de graduació en t i t+1: percentatge d'estudiantat que finalitza els seus ensenyaments en el temps previst en el pla d'estudis o en un any acadèmic addicional en relació a la seva cohort d'entrada	Clau
	Taxa d'eficiència: percentatge de crèdits establerts pel pla d'estudis respecte el total de crèdits matriculats per estudiant al llarg dels seus estudis del conjunt d'estudiants titulats en un curs acadèmic determinat	Clau
	Mitjana de permanència: mitjana aritmètica d'anys acadèmics que ha necessitat una cohort d'egressat/graduat	Clau
	Percentatge d'estudiants a temps complert	Secundari
	Percentatge d'estudiants a temps parcial	Secundari
	Resultats de les diferents enquestes d'impacte professional	Clau
3.1 Perfil d'ingrés, proves d'accés i admissió		
	Nombre de places ofertes per titulació i total	Secundari
	Nombre de sol·licituds de nou accés per titulació i total	Clau
	Percentatge de demanda	Clau
	Percentatge de candidats amb 2 opcions	Secundari
	Nombre d'aspirants	Clau
	Nombre d'estudiants admesos per titulació i total	Clau
	Percentatge d'aspirants sobre les sol·licituds de nou accés	Secundari
	Percentatge d'aspirants que superen les proves sobre el total d'aspirants que han fet les proves	Clau
	Percentatge d'aspirants que superen les proves i que no són admesos	Secundari
	Percentatge d'estudiants matriculats sobre el total d'admesos	Secundari
	Mitjana de les notes d'accés de la prova específica dels matriculats	Clau
	Evolució de la Nota de tall per titulació i total	Clau
	Nombre de sol·licituds de revisió de nota i de reclamacions pels resultats de les proves d'accés. Total i percentatge.	Secundari
3.2 Matriculació		
	Nombre d'estudiants matriculats i evolució per titulació i total	Clau

Mitjana de crèdits matriculats per estudiant, titulació i total	Secundari
Mitjana de crèdits matriculats per estudiant versus crèdits anuals teòrics per titulació i total	Secundari
Percentatge d'ocupació de les assignatures optatives respecte la capacitat teòrica	Secundari
Percentatge de distribució dels estudiants en les assignatures optatives, per especialitat	Secundari
Nombre de sol·licituds de modificació de matrícula	Secundari

3.3 Captació d'estudiants

Captació de l'estudiantat

Nombre de demandes de visites per part dels centres formatius previs al superior	Secundari
Nombre d'assistents a la Jornada de portes obertes, per especialitat o modalitat	Clau
Nombre d'inscrits a les Aules obertes	Secundari

Accions d'orientació i preparació prèvies als estudis

Nombre d'inscrits al simulacre de proves d'accés per exercicis	Clau
Nombre d'inscrits al Curs d'orientació per exercicis	Clau
Percentatge d'inscrits al simulacre que han accedit als estudis, per especialitat	Secundari
Percentatge d'inscrits al curs d'orientació que han accedit als estudis, per especialitat	Secundari
Percentatge dels inscrits al simulacre que tenen notes superiors a les notes mitjanes en les proves d'accés, en els exercicis que van fer en el simulacre	Secundari
Percentatge dels inscrits al curs d'orientació que tenen notes superiors a les notes mitjanes en les proves d'accés, en els exercicis que van fer en el curs d'orientació	Secundari
Grau de satisfacció dels centres visitats	Secundari
Grau de satisfacció dels assistents a la Jornada de portes obertes i a les Aules obertes	Secundari
Grau de satisfacció dels participants al simulacre	Secundari
Grau de satisfacció dels participants al curs d'orientació	Secundari

3.4 Suport i orientació als estudiants

Indicadors de l'acció tutorial

Nombre de professors-tutors, per departament i total	Clau
Mitjana d'estudiants per tutor	Secundari
Nombre de tutories col·lectives, per curs, especialitat i tema	Secundari

Indicadors d'orientació professional i ALUMNI

Nombre d'accions d'orientació professional realitzades	Secundari
Nombre d'estudiants participants en les activitats d'orientació professional dutes a terme	Secundari
Nombre d'estudiants que sol·liciten informació d'activitats d'orientació professional externes	Secundari

Nombre i percentatge d'Alumni segons tipus, i per especialitat i modalitat	Clau
Percentatge d'estudiants que segueixen amb altres plans formatius a l'Escola	Secundari
Valoració de la satisfacció de l'estudiantat sobre les accions tutorialis	Secundari
Valoració de la satisfacció dels tutors sobre la tutoria	Secundari
Valoració de la satisfacció dels Alumni respecte les accions realitzades	Secundari
3.5 Desenvolupament de la metodologia d'ensenyament i avaluació	
Distribució i evolució de les qualificacions per assignatura.	Clau
Anàlisi de la verticalitat dels ensenyaments: superació en primera convocatòria de les assignatures.	Clau
Grau d'horitzontalitat dels estudis: nombre i percentatge d'estudiants que cursen simultàniament totes les assignatures d'un mateix curs i especialitat	Secundari
Evolució del nombre d'estudiants matriculats, aprovats i suspesos per assignatura i especialitat o modalitat.	Clau
Resultats de les enquestes que omplen els estudiants sobre el professorat i les assignatures	Clau
Resultats del qüestionari de satisfacció que omplen els sol·licitants d'incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions sobre el servei i la resposta rebuda	Secundari
3.6 Gestió de la mobilitat dels estudiants	
Nombre d'acords de mobilitat	Secundari
Evolució del nombre d'acords/places de mobilitat	Clau
Evolució de països amb almenys un conveni de mobilitat	Secundari
Nombre d'estudiants rebuts (<i>incoming</i>) (desglossats segons programa de mobilitat, departament i especialitat)	Secundari
Nombre d'estudiants enviats (<i>outgoing</i>) (desglossats segons programa de mobilitat, departament i especialitat)	Secundari
Percentatge de titulats de l'Esmuc que han participat en un programa de mobilitat	Clau
Institucions més sol·licitades segons l'oferta de mobilitat (% per països i per especialitats)	Secundari
3.6 Gestió de la mobilitat dels estudiants	
Valoració del grau de satisfacció de l'estudiant que fa mobilitat	Secundari
Valoració del grau de satisfacció de les institucions amb acords de mobilitat, per països	Secundari
Resultats del qüestionari que omplen els sol·licitants d'incidències, reclamacions, suggeriments, o felicitacions sobre el servei i la resposta rebuda	Secundari
3.7 Gestió de les pràctiques externes	
Nombre d'estudiants que han realitzat pràctiques externes.	Secundari
Nombre d'hores realitzades en assistència de pràctiques externes	Secundari
Valoració del grau de satisfacció dels estudiants que han fet pràctiques acadèmiques externes	Secundari

Valoració del grau de satisfacció de les entitats que han ofert i realitzat convenis de pràctiques acadèmiques externes	Secundari
4.1 Definició de la política de personal	
Percentatge de professorat a temps complet sobre la plantilla total de la titulació	Clau
Percentatge de professorat a temps parcial sobre la plantilla total de la titulació	Clau
Percentatge de professors Doctors sobre la plantilla total de la titulació	Secundari
4.2 Selecció de personal	
Resposta a la convocatòria de plaça	Secundari
Grau de satisfacció dels candidats	Secundari
4.3 Formació de personal	
Nombre d'activitats d'oferta pròpia	Secundari
Nombre d'activitats per encàrrec de les unitats	Secundari
Nombre d'activitats noves	Secundari
Nombre de participants	Clau
Nombre de persones diferents	Secundari
Nombre total d'hores de formació	Clau
Mitjana de satisfacció dels participants sobre els continguts, l'organització i els formadors	Secundari
4.4 Avaluació i reconeixement de personal	
Nombre de persones sotmeses a avaluació	Secundari
Nombre d'informes favorables	Secundari
Nombre d'informes desfavorables	Secundari
5.1 Gestió i millora dels recursos materials	
Pressupost	
Evolució del pressupost	Clau
Relació despesa versus pressupost	Clau
Recursos i espais	
Nivell d'ocupació dels espais	Secundari
Nivell d'ús i préstec dels instruments	Secundari
Indicadors tecnològics (punts de xarxa, equips, superfície amb wifi, etc.)	Secundari
Nombre d'exemplars bibliogràfics (llibres i partitures)	Secundari
Nombre d'exemplars d'audiovisuals (cds i dvds)	Secundari
Nombre de títols de revistes	Secundari
Resultats de les enquestes als grups d'interès (professors i estudiants, sobretot) sobre el grau de satisfacció respecte als equipaments i recursos per a la docència i l'aprenentatge	Secundari
5.2 Gestió i millora dels serveis	
Indicadors d'utilització de cada servei	Secundari
Despesa econòmica associada a cada servei	Secundari

Resultats de les enquestes als grups d'interès (professors i estudiants, sobretot) sobre el grau de satisfacció respecte els serveis que ofereix l'ESMUC

Secundari

6.2 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments

Nombre d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes: En total. Per canal. Per tipus. Per procés. Per àrea que resol. Resoltes. Desestimades.

Secundari

Percentatge de notificacions resoltes/desestimades (en total i per canal, tipus, procés i àrea).

Secundari

Temps mitjà de resolució (en total i per canal, tipus, procés i àrea).

Clau

7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius

Indicadors relatius a l'ús dels canals d'informació

Indicadors d'ús del web de l'escola (visites, pàgines visitades, Kb d'informació baixada, etc.)

Secundari

Nombre d'intranets i col·lectius amb accés (nombre de persones, nombre de visites, etc.)

Secundari

Indicadors relatius al volum d'informació publicada

Nombre de pàgines i fitxers del web

Secundari

Nombre d'entrades d'agenda i d'actes d'interès publicitats a la pantalla del vestíbul

Secundari