

**Escola
FUAB
Formació**

**SISTEMA DE
GARANTIA
INTERNA DE LA
QUALITAT (SGIQ)**

Versió: 5.0

Data: 2025

Codi: Manual_SGIQ_FUAB Formacio_v5.0_2025

Índex de continguts

0.	Presentació de l'Escola Fundació Universitat Autònoma de Barcelona – Formació.....	4
1.	Política de Qualitat de l'Escola.....	4
2.	L'Escola FUAB Formació.....	5
	2.1. Comitè de Direcció.....	5
	2.2. Consell Acadèmic.....	6
	2.3. Direcció de l'Escola: directora o director i directora tècnica o director tècnic.....	7
	2.4. Direccions d'estudis i coordinacions de titulació.....	8
	2.5. Professorat.....	9
	2.6. Personal tècnic i de gestió.....	9
	2.7. Altres òrgans.....	9
3.	El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ).....	11
	3.1 Presentació del SGIQ.....	11
	3.2. Processos.....	11
	3.2.1. Mapa de processos.....	13
	3.2.2. Directrius AUDIT.....	14
	3.2.3. Taula dels Responsables dels processos.....	16
	3.3. Grups d'interès.....	17
	3.4. Sistema d'informació i gestió de la documentació.....	18
	3.5. Informació pública i retiment de comptes.....	21
	3.6. Perspectiva de gènere.....	22
	Annex 1. Taula d'indicadors.....	24

Historial de versions

Versió	Data	Apartats	Descripció del canvi
SGIQ-UAB	15 juny 2015	Tots	Inici d'activitat de l'Escola
1.0	15 setembre 2016	Tots	Disseny i creació d'un SGIQ propi de l'Escola
2.0	16 octubre 2017	Tots	Revisió de redactats i traducció al castellà
3.0	25 novembre 2018	2. Estructures i òrgans de l'Escola	Revisió dels òrgans de l'Escola segons la modificació del Reglament Intern aprovat pel Patronat de la FUAB el 19 de novembre de 2018
4.0	30 de juny 2021	Tots	Revisió integral del SGIQ, manual i processos
4.1	28 de setembre 2021	Tots	Adaptació al nou RD822/2021 que deroga l'anterior RD1393/2007

4.2	22 desembre de 2022	Manual del SGIQ	Ajustos en la correlació de processos que donen cobertura a les directrius del programa AUDIT. Compleció de les vies de participació dels estudiants.
		Tots els processos	Inclusió dels diagrames de flux en tots els processos
		Processos PE03, PE04, PE05, PO03, PO07, PS01, PS04	Inclusió d'indicacions i d'indicadors per al seguiment de la inclusió de la perspectiva de gènere en el desenvolupament dels programes i el funcionament de l'Escola.
5.0	maig 2025	Manual del SGIQ	Adaptació a la nova revisió del Reglament Intern i a la Política de Qualitat de l'Escola.

Aprovació

Versió	Elaborat per	Revisat per	Aprobat per	Data
0.0	Direcció Tècnica	Consell Acadèmic	Comitè de Direcció	15 juny 2015
1.0				15 setembre 2016
2.0				16 octubre 2017
3.0				25 novembre 2018
4.0				28 setembre 2021
4.1				
4.2				14 febrer 2023
5.0				2025

0. Presentació de l'Escola Fundació Universitat Autònoma de Barcelona – Formació.

La **Fundació Universitat Autònoma de Barcelona (FUAB)** és una entitat creada per la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) per col·laborar en el foment i la realització d'activitats docents, de recerca i d'acció social, i en la prestació de serveis comercials i de gestió patrimonial vinculats a l'activitat universitària, dirigits tant a la comunitat UAB com al públic en general, empreses i institucions, a través de la coordinació de diverses entitats i serveis.

Per tal de dur a terme els objectius d'activitat docent, la FUAB crea l'**Escola Fundació Universitat Autònoma de Barcelona – Formació** (Escola FUAB Formació). L'Escola FUAB Formació és un centre universitari adscrit a la UAB, amb titularitat de la FUAB, que té com a missió aplegar i gestionar l'oferta de formació superior complementària a la de la UAB. L'Escola FUAB Formació pren, doncs, una entitat pròpia com a institució d'educació superior.

1. Política de Qualitat de l'Escola

En el context de l'ensenyament superior i la formació contínua, l'Escola FUAB Formació ofereix una educació de la màxima qualitat, preparant els nostres estudiants per ser professionals competents i ciutadans responsables en una societat global.

La nostra política de qualitat es basa en els valors de l'excel·lència, la inclusió, la sostenibilitat i la innovació, amb l'objectiu de contribuir al desenvolupament personal i professional del nostre alumnat i al progrés de la nostra societat.

La missió de l'Escola és la d'oferir una educació superior de qualitat que integri coneixement i vinculació amb el sector social i productiu i que capaciti els nostres estudiants en competències professionals i personals, preparant-los per afrontar els reptes globals i contribuir positivament a la societat.

L'Escola aspira a ser reconegut com un centre d'ensenyament superior de referència que combina tradició acadèmica amb innovació, formant líders i professionals altament qualificats i compromesos amb el desenvolupament global de la societat.

Amb aquesta visió, la Política de Qualitat de l'Escola s'articula al voltant de les següents línies estratègiques:

1. **Excel·lència i Innovació acadèmica.** Assegurar una formació de màxima qualitat, actualitzada i alineada amb les necessitats de la societat i el mercat laboral.
2. **Informació pública.** Facilitar l'accés a la informació sobre les activitats acadèmiques, titulacions, resultats d'aprenentatge i processos de qualitat.
3. **Inserció laboral i Emprenedoria.** Facilitar l'accés dels nostres estudiants a oportunitats professionals, mitjançant una formació pràctica i vincles amb el sector empresarial.
4. **Internacionalització i Mobilitat.** Promoure l'obertura internacional de l'escola, fomentant programes d'intercanvi i col·laboracions amb institucions acadèmiques i professionals de tot el món.
5. **Formació contínua i Aprenentatge al llarg de la vida.** Promoure la formació al llarg de la vida amb programes específics que responguin a les necessitats professionals dels usuaris.
6. **Model organitzatiu.** Organitzar les estructures bàsiques de l'Escola per a millorar l'eficàcia i l'eficiència, la flexibilitat i l'agilitat de la gestió interna.

7. **Desenvolupament del personal docent i de gestió de l'Escola** . Promoure el benestar i el desenvolupament professional continu del personal docent i d'administració i gestió.
8. **Inclusió i participació dels diferents col·lectius**. Impulsar la participació de tots els col·lectius i potenciar el sentiment de pertinença.

2. L'Escola FUAB Formació

L'Escola FUAB Formació, adscrita a la UAB, és un centre d'ensenyament universitari del qual n'és titular la FUAB.

Els òrgans de govern de l'Escola són:

- a) El Comitè de Direcció
- b) El Consell Acadèmic
- c) La Directora o Director
- d) La Directora Tècnica o Director Tècnic

2.1. Comitè de Direcció

És el màxim òrgan de direcció de l'Escola i està integrat pels membres titulars dels òrgans següents:

- Tres representants de la UAB, essent un d'ells la vicerectora o vicerector que tingui les competències d'estudis o d'ordenació acadèmica i un altre la vicerectora o vicerector que tingui les competències sobre la FUAB i la Corporació UAB. Una d'aquestes persones és la directora o director de l'Escola i presideix aquest Comitè.
- Un membre nomenat pel Patronat de la FUAB.
- La vicepresidència executiva o vicepresident executiu de la FUAB, o persona en qui delegui.
- La directora tècnica o director tècnic de l'Escola, que actua com a secretària o secretari d'aquest Comitè.

Funcions:

Són funcions del Comitè de Direcció aquelles que li corresponen segons el Decret 390/1996 de regulació de l'adscripció de centres i les que li atribueixen els Estatuts de la UAB i que s'atribueixen al Consell Mixt de la UAB, per a la supervisió de l'activitat docent i acadèmica i dels aspectes econòmics dels centres adscrits, i que seran, com a mínim, les següents:

- a) L'aprovació del pressupost anual de l'Escola
- b) L'elaboració i aprovació de les línies generals de contractació de professorat
- c) El nomenament dels càrrecs directius del centre, a proposta del seu titular, tret del càrrec de director
- d) L'aprovació de la política i objectius de Qualitat del centre
- e) L'aprovació i el seguiment del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat
- f) La revisió i aprovació de les memòries de verificació dels estudis oficials per elevar-los als òrgans competents de la UAB
- g) La revisió i aprovació de les propostes de modificació dels estudis oficials

- h) La revisió i aprovació dels informes de seguiment i acreditació dels estudis oficials
- i) L'aprovació de nous estudis
- j) L'aprovació dels preus dels estudis
- k) L'aprovació i la coordinació dels plans d'investigació i la difusió de les especialitats que s'imparteixen a l'Escola
- l) L'aprovació de qualsevol altra activitat docent, de recerca o cultural, que la UAB estigui interessada a promoure i per a les quals resulti convenient la participació de l'Escola
- m) Vetllar pel compliment dels convenis subscrits amb altres institucions
- n) Afavorir la màxima fluïdesa en la relació institucional amb la UAB
- o) L'anàlisi i resolució de les incidències que es derivin de la dinàmica pròpia del conveni d'adscripció de l'Escola a la UAB
- p) La revisió del reglament del centre i les seves modificacions, per a la seva proposta al Patronat de la Fundació
- q) La resolució dels expedients disciplinaris
- r) Qualsevol altra relacionada amb la direcció de l'Escola que no hagi estat atribuïda expressament a d'altres òrgans.

El Comitè de Direcció es reuneix ordinàriament tres vegades l'any i extraordinàriament per iniciativa de la directora o director o a petició de com a mínim tres membres. Les reunions són convocades pel secretari per indicació de la presidenta o president, amb una anticipació mínima de sis dies naturals a la data prevista per a la celebració de la sessió. En casos d'urgència, es pot convocar la sessió amb quaranta-vuit hores d'antelació.

El Comitè de Direcció pot adoptar acords mitjançant l'emissió del vot per qualsevol mitjà no presencial, sempre que quedin garantits els drets d'informació i de vot, que quedi constància de la recepció del vot i que se'n garanteixi l'autenticitat. S'entén que l'acord s'adopta al lloc del domicili de la persona jurídica i en la data de recepció del darrer dels vots emesos de forma vàlida. També pot adoptar, de manera excepcional, acords sense reunió mitjançant l'emissió de vots per qualsevol mitjà no presencial, sempre que quedin garantits els drets d'informació i de vot, que quedi constància de la recepció del mateix i que es garanteixi la seva autenticitat.

2.2. Consell Acadèmic

El Consell Acadèmic és l'òrgan de supervisió de l'activitat acadèmica de l'Escola i es compon de representants del personal acadèmic, de l'alumnat i del personal tècnic i de gestió de tots els ensenyaments i titulacions que s'hi imparteixen.

El Consell Acadèmic de l'Escola està format per:

- a) La Direcció Tècnica
- b) Set professores o professors que imparteixin docència a l'Escola, entre els quals els directors dels estudis de Turisme i Direcció Hotelera, Prevenció i Seguretat Integral i Arxivística i Gestió de Documents
- c) Cinc estudiants delegats, en representació dels estudis de l'Escola
- d) Dos membres del personal tècnic i de gestió.

Els membres per raó del càrrec poden delegar la seva participació a les sessions de l'òrgan. Els mandats de la resta de membres són de dos anys a partir de la seva constitució.

El Consell Acadèmic es reuneix ordinàriament com a mínim una vegada l'any i extraordinàriament per iniciativa de la Direcció Tècnica o a petició signada per un mínim d'un terç dels seus membres.

Funcions:

Són funcions del Consell Acadèmic de l'Escola:

- a) Conèixer les línies generals d'actuació del centre
- b) Fer el seguiment de la política de qualitat de l'Escola i del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat i fer propostes en relació amb el seu manteniment i la seva millora.
- c) Proposar millores en els aspectes que puguin afectar l'activitat docent del centre i la seva relació amb les sortides professionals
- d) Proposar modificacions del reglament de l'Escola per a la seva proposta al Comitè de Direcció
- e) Les que li pugui assignar el Comitè de Direcció i les normatives vigents.

El Consell Acadèmic, en el marc de les seves funcions, assumeix el rol d'òrgan d'assessorament en matèria de qualitat, oferint recomanacions i orientació estratègica per a la millora contínua del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ).

Aquest enfocament garanteix que la qualitat docent i la innovació educativa siguin eixos centrals en la presa de decisions, en línia amb els estàndards establerts per AQU Catalunya i els criteris de l'Espai Europeu d'Educació Superior.

2.3. Direcció de l'Escola: directora o director i directora tècnica o director tècnic

La directora o director de l'Escola és nomenat per la rectora o rector d'entre els tres representants de la UAB a l'Escola i ha de tenir la mateixa titulació que el director d'un centre universitari homòleg a la UAB.

La directora tècnica o director tècnic és la persona responsable de la Direcció de Serveis Docents de la Fundació i és nomenada pel Comitè de Direcció a proposta de la UAB.

Funcions de la directora o director:

- a) Representar l'Escola i actuar en el seu nom.
- b) Dur a terme el control acadèmic juntament amb la directora tècnica o director tècnic amb les direccions dels estudis.
- c) Elaborar propostes de política d'actuació del Centre.
- d) Actuar com a responsable del SGIQ i, com a tal, formar part dels òrgans corresponents.
- e) Totes les altres funcions que li atorgui la legislació vigent.

Funcions de la directora tècnica o director tècnic:

- a) Portar l'administració de l'Escola.
- b) Dirigir el personal, atenent els criteris establerts pel Comitè de Direcció.
- c) Elaborar el pressupost de l'Escola, juntament amb la directora o director.
- d) Actuar com a secretari o secretària del Comitè de Direcció.

2.4. Direccions d'estudis i coordinacions de titulació

L'Escola compta amb direccions d'estudis, que depenen directament de la Direcció Tècnica de l'Escola, d'aquells àmbits de coneixement que tinguin un nombre de titulacions suficient que així ho aconselli. En l'actualitat en té per als àmbits de coneixement següents:

- ⇒ Arxivística i Gestió de Documents
- ⇒ Prevenció i Seguretat Integral
- ⇒ Turisme i Direcció Hotelera

Cadascuna de les titulacions de l'Escola té una coordinadora o coordinador que és responsable de l'organització i funcionament de la titulació. Les coordinadores o coordinadors de titulació depenen de la Direcció d'Estudis corresponent o bé directament de la Direcció Tècnica de l'Escola.

Són funcions de les direccions d'estudis:

- a) Representar el seu àmbit de coneixement dins i fora de l'Escola
- b) Elaborar i fer el seguiment anual del pressupost de l'àmbit
- c) Idear i impulsar nous projectes de formació, recerca i/o consultoria relacionats amb el seu àmbit
- d) Dirigir, organitzar, coordinar i supervisar les activitats dels diferents projectes del seu àmbit
- e) Aprovar la planificació docent del seu àmbit
- f) Vetllar pel correcte desenvolupament dels projectes del seu àmbit, en especial, les activitats docents
- g) Responsabilitzar-se dels processos d'assegurament de la qualitat dels estudis del seu àmbit elaborant la documentació corresponent de definició i disseny i d'acreditació de les titulacions
- h) Fer el seguiment del funcionament de l'àmbit, fer propostes de millora i implementar les propostes de millora que s'aprovin.

Són funcions de les coordinacions de titulació:

- a) Elaborar la planificació acadèmica, incloent el calendari i l'horari de classes i les remuneracions del professorat
- b) Assegurar l'elaboració, revisar i aprovar les guies docents i garantir-ne la publicació en els terminis establerts
- c) Elaborar el pressupost seguint les indicacions de la direcció i vetllar pel seu seguiment i compliment
- d) Atendre i fer seguiment dels estudiants
- e) Col·laborar en el disseny del pla de promoció i comunicació
- f) Fomentar la resposta de les enquestes de valoració de les assignatures i l'activitat docent entre professorat i alumnat i fer la valoració dels resultats per adoptar les decisions que se'n derivin per a la millora de la docència
- g) Elaborar la documentació necessària per als processos de verificació, seguiment, modificació i acreditació del programa, amb anàlisi de resultats i propostes de millora, si escau
- h) Coordinar-se amb el personal de l'Escola per a tots els procediments administratius (verificació, acreditació i enquestes; promoció; preinscripció, matrícula, docència, avaluació, pràctiques, pagaments, etc.) i per analitzar qualsevol incidència que sorgeixi i proposar actuacions concretes per a la seva resolució.

En aquells àmbits de coneixement on no hi ha Directors d'Estudis, la Direcció Tècnica de l'Escola n'assumeix el rol

2.5. Professorat

El cos de professorat està integrat per totes les persones que imparteixen docència en les diverses titulacions de l'Escola.

El professorat atén als paràmetres normatius que regula la LOSU en relació als centres adscrits, així com també a les exigències de l'EEES en relació a requisits del nivell de qualificació acadèmica i d'experiència docent, investigadora i, si escau, professional dels docents. El seu nombre i dedicació són suficients i adequades per a cobrir les necessitats de tots els programes impartits a l'Escola.

Per impartir la docència als programes oficials de l'Escola, el professorat ha d'obtenir de la UAB la *venia docendi*, que és atorgada pel Rector o Rectora de la UAB i es concedeix per al curs acadèmic que es sol·licita.

El professorat és contractat per la FUAB amb les condicions que marqui la legislació vigent. La vigència dels contractes s'estableix d'acord amb les necessitats docents específiques en cada cas.

2.6. Personal tècnic i de gestió

L'Escola compta amb el personal tècnic i de gestió de la FUAB, personal que s'organitza en diferents equips segons la seva funció de suport i està liderat per la persona Coordinadora de l'Equip de Gestió, amb dependència de la Direcció Tècnica. El catàleg de serveis detalla les funcions de cada equip:

- Gestió acadèmica (atenció als estudiants en tràmits administratius i gestió de les pràctiques i de la borsa de treball de l'Escola)
- Suport a les Direccions d'Estudis i les Coordinacions de Titulació
- Assegurament de la Qualitat a l'Escola.
- Recepció i el punt d'informació (orientació i suport als estudiants, visitants i personal sobre tràmits acadèmics i serveis del centre).

El servei d'informàtica (manteniment del maquinari i programari de les aules, tant les de teoria com les aules d'informàtica, i de l'equipament del personal tècnic i de gestió), i els equips de promoció i comunicació, de comptabilitat i finances i d'assessorament jurídic i gestió de recursos humans de la FUAB també duen a terme les funcions corresponents en la gestió de l'Escola.

2.7. Altres òrgans

Consell Assessor

L'Escola es pot dotar d'un Consell Assessor, per a aquells àmbits que es consideri oportú, que ha de ser nomenat pel Comitè de Direcció, i que ha d'estar format per personal docent i investigador i per professionals del sectors de referència de reconegut prestigi, amb funcions d'assessorament acadèmic.

Comissió de disciplina

La Comissió de disciplina és l'òrgan col·lectiu al qual correspon tramitar i proposar la resolució dels expedients disciplinaris que es puguin incoar a professors i alumnes. Està integrada per la directora o director de l'Escola, que la presideix, per la directora tècnica o director i per la directora o director dels estudis corresponents (o, en cas de no haver-n'hi, per la coordinadora o coordinador de titulació). També n'ha de formar part un professor o un alumne membre del Consell Acadèmic, segons que l'expedient afecti un professor o un alumne.

Correspon al Comitè de Direcció l'aprovació de la proposta de resolució de l'expedient.

3. El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ)

3.1 Presentació del SGIQ

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de l'Escola FUAB Formació reflecteix el ferm compromís d'oferir uns programes formatius de qualitat, que incloguin en el seu funcionament mesures per assegurar l'avaluació continua i la millora mitjançant la gestió per processos.

La definició del SGIQ de l'Escola és responsabilitat de la direcció de l'Escola, amb l'aprovació del Comitè de Direcció i amb el suport de la persona responsable de qualitat docent.

Es desenvolupa d'acord als Estàndards i Directrius per a l'Assegurament de la Qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior (ESG) i al Reial Decret RD 822/2021 pel qual s'estableix *l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat*, i fa atenció també a les directrius del programa AUDIT que avalua el disseny dels SGIQs.

El SGIQ de l'Escola s'inicia el 15 de setembre de 2016. Posterior a aquesta data, el sistema es va revisant i actualitzant per anar donant resposta a les necessitats de l'Escola en matèria d'assegurament de la qualitat dels programes formatius.

3.2. Processos

El funcionament de l'Escola FUAB Formació es basa en un conjunt de processos classificats en:

- Estratègics. Els que proporcionen directrius per a la resta de processos, guiant l'Escola cap a la consecució de la seva missió.
- Operatius. Aquells directament vinculats al desenvolupament de la formació.
- De Suport. Aquells que faciliten la consecució dels objectius dels processos estratègics i operatius.

Els processos identificats en el sistema de garantia interna de la qualitat són els següents:

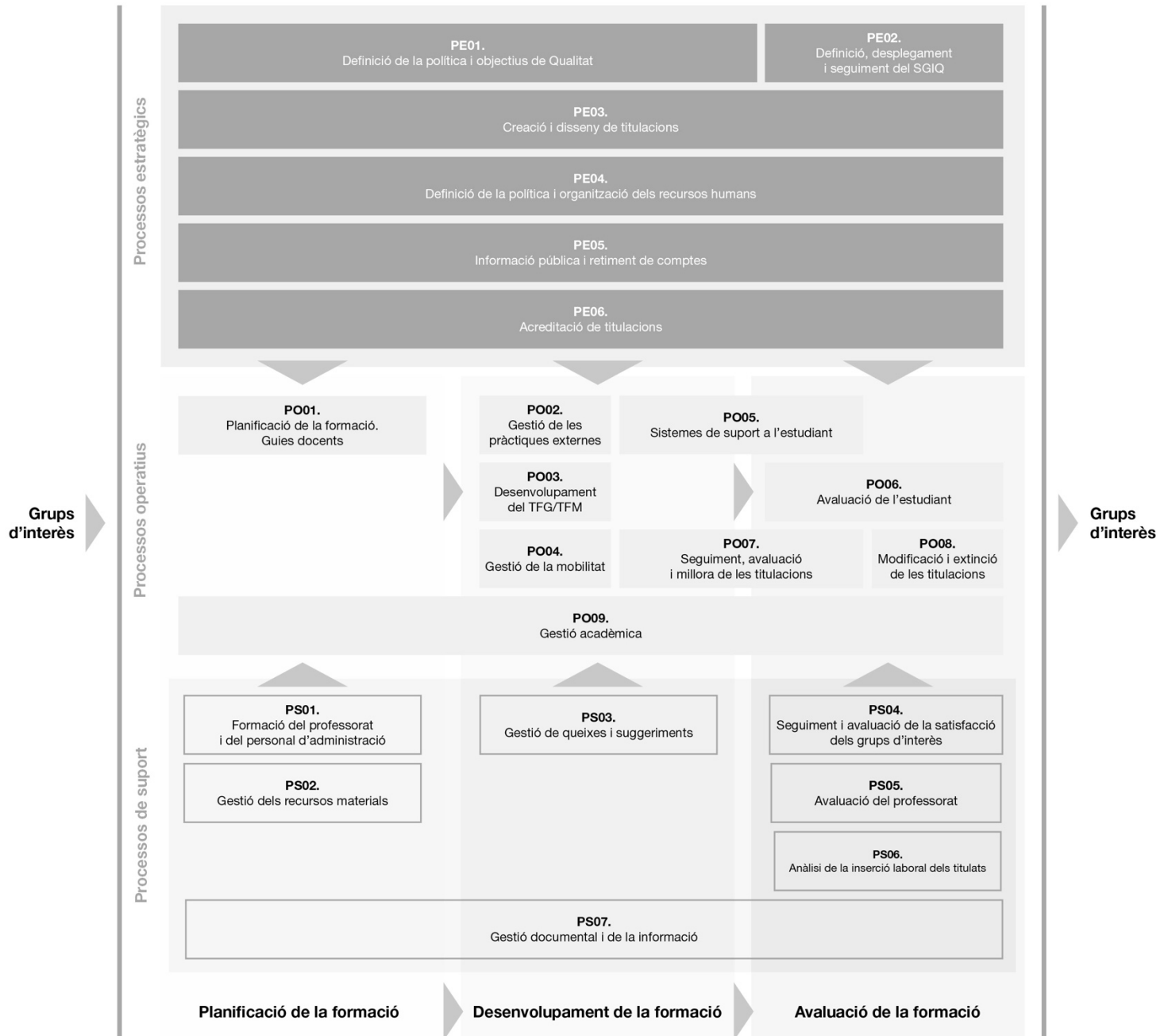
Estratègics	PE01 Definició de la Política i Objectius de Qualitat
	PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ
	PE03 Creació i disseny de titulacions. Mapa de titulacions
	PE04 Definició de la política i organització dels recursos humans
	PE05 Informació pública i retiment de comptes
	PE06 Acreditació de titulacions
Operatius	PO01 Planificació de la formació. Guies docents
	PO02 Gestió de les pràctiques externes
	PO03 Desenvolupament del TFG/TFM
	PO04 Gestió de la mobilitat
	PO05 Sistemes de suport a l'estudiant
	PO06 Avaluació de l'estudiant
	PO07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions
	PO08 Modificació i extinció de titulacions
	PO09 Gestió acadèmica

De Suport

- PS01 Formació del professorat i del personal tècnic i de gestió
- PS02 Gestió dels recursos materials i serveis
- PS03 Gestió de queixes i suggeriments
- PS04 Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès
- PS05 Avaluació del professorat
- PS06 Anàlisi de la inserció laboral dels titulats
- PS07 Gestió documental i de la informació

3.2.1. Mapa de processos

Diagrama del mapa de processos



3.2.2. Directrius AUDIT

Les directrius del programa AUDIT han estat el fil conductor a l'hora de definir l'estructura de processos. La següent taula mostra quins són els processos que donen resposta a cada una de les 10 directrius AUDIT, així com els estàndards que permeten el seu seguiment:

Directrius	Estàndards	Processos SGIQ-FUAB Formació
Criteri 1.1 Política d'assegurament de la qualitat	Les institucions han de tenir una política d'assegurament de la qualitat que sigui pública i que formi part de la seva gestió estratègica. Les parts interessades internes han de desenvolupar i aplicar aquesta política a través d'estructures i processos adequats i, alhora, implicar-hi les parts interessades externes.	PE01. Definició de la política i objectius de qualitat PE02. Definició, desplegament i seguiment del SGIQ
Criteri 1.2 Disseny i aprovació dels programes	Les institucions han de tenir processos per al disseny i l'aprovació dels seus programes. Els programes s'han de dissenyar de manera que satisfacin els objectius establerts, incloent-hi els resultats d'aprenentatge previstos. Cal especificar i comunicar clarament la titulació que s'obté en finalitzar un programa. A més, aquesta titulació ha de referir-se al nivell corresponent del marc nacional de titulacions de l'educació superior i, en conseqüència, al marc de titulacions de l'Espai europeu d'educació superior.	PE03. Creació i disseny de titulacions. Mapa de titulacions PE05. Informació pública i retiment de comptes PE06. Acreditació de titulacions i de Centre.
Criteri 1.3 Aprenentatge, ensenyament i avaluació centrats en l'estudiant	Les institucions han de garantir que els programes s'ofereixen d'una manera que anima l'alumnat a adoptar un paper actiu en la creació del procés d'aprenentatge, i que l'avaluació dels estudiants reflecteix aquest enfocament	PO07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions PO08. Modificació i extinció de titulacions PO01. Planificació de la formació. Guies docents PO03. Desenvolupament del TFG/TFM PO04 Gestió de la Mobilitat PO06. Avaluació de l'estudiant
Criteri 1.4 Admissió, progressió, reconeixement i certificació dels estudiants	Les institucions han d'aplicar amb coherència normes preestablertes i publicades que abastin totes les fases del «cicle de vida» de l'alumnat (p. ex., admissió, progressió, reconeixement i certificació).	PO09. Gestió acadèmica PO05. Sistemes de suport a l'estudiant PO02. Gestió de les pràctiques externes PO03. Gestió dels TFG/TFM

		PO04. Gestió de la mobilitat PS06. Anàlisi de la inserció laboral dels titulats
Criteri 1.5 Professorat	Les institucions han d'assegurar-se que el seu professorat és competent. Han d'aplicar processos justos i transparents per a la contractació i el desenvolupament del personal.	PE04. Definició de la política i organització dels recursos humans PS01. Formació del professorat i del personal tècnic i de gestió PS05. Avaluació del professorat PS03. Gestió de queixes i suggeriments PS04. Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès
Criteri 1.6 Recursos per a l'aprenentatge i suport als estudiants	Les institucions han de disposar d'un finançament apropiat per a les activitats d'aprenentatge i ensenyament i garantir recursos d'aprenentatge i de suport a l'alumnat que siguin adequats i de fàcil accés.	PO01. Planificació de la formació. Guies docents PO05. Sistemes de suport a l'estudiant PS02. Gestió dels recursos materials PS03. Gestió de queixes i suggeriments PS04. Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès
Criteri 1.7 Gestió de la informació	Les institucions han de garantir que recopilen, analitzen i utilitzen la informació rellevant per a la gestió eficaç dels seus programes i altres activitats.	PE05. Informació pública i retiment de comptes. PS03. Gestió de queixes i suggeriments PS04. Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès PS07. Gestió documental i de la informació
Criteri 1.8. Informació pública	Les institucions han de publicar informació clara, rigorosa, objectiva, actualitzada i de fàcil accés sobre les seves activitats, incloent-hi els programes.	PE05. Informació pública i retiment de comptes. PE06. Acreditació de titulacions i de Centre PO07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions PS07. Gestió documental i de la informació

Criteri 1.9. Seguiment permanent i revisió periòdica dels programes	Les institucions han de fer un seguiment i una revisió periòdica dels programes que ofereixen per garantir que assoleixen els objectius previstos i que responen a les necessitats de l'alumnat i la societat. Aquestes revisions han de comportar una millora continuada dels programes. Qualsevol acció que es planifiqui o s'adopti com a resultat de la revisió s'ha de comunicar a totes les parts interessades.	PE02. Definició, desplegament i seguiment del SGIQ PE06. Acreditació de titulacions i de Centre PO07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions PO08. Modificació i extinció de titulacions
Criteri 1.10. Assegurament extern de la qualitat de manera cíclica	Les institucions s'han de sotmetre cíclicament a un assegurament extern de la qualitat d'acord amb els ESG.	PE02. Definició, desplegament i seguiment del SGIQ PE06. Acreditació de titulacions i de Centre PO07. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions PO08. Modificació i extinció de titulacions

3.2.3. Taula dels Responsables dels processos

En la següent taula es mostren els responsables per a cadascun dels processos:

	Codi i nom del procés	Propietari estratègic del procés	Gestor operatiu del procés
Estratègics	PE01 - Definició de la Política i Objectius de Qualitat	Direcció Tècnica	Responsable de Qualitat
	PE02 - Definició, desplegament i seguiment del SGIQ	Direcció Tècnica	Responsable de Qualitat
	PE03 - Creació i disseny de titulacions. Mapa de titulacions	Direcció Tècnica	Responsable de Qualitat
	PE04 - Definició de la política i organització del Personal Docent	Direcció Tècnica	Directors d'Estudis
			Responsable dels Equips de Gestió
	PE05 - Informació pública i retiment de comptes	Direcció Tècnica	Responsable de Promoció i Comunicació
	PE06 - Acreditació de titulacions	Direcció Tècnica	Responsable de l'Equip de Gestió
Operatius	PO01 - Planificació de la formació. Guies docents	Directors d'Estudis	Coordinadors de titulació
	PO02 - Gestió de les pràctiques externes	Responsable de l'Equip de Gestió	Responsable de la Gestió Acadèmica
	PO03 - Desenvolupament del TFG/TFM	Directors d'Estudis	Coordinadors de titulació
	PO04 - Gestió de la mobilitat	Directors d'Estudis	Coordinadors de Mobilitat
	PO05 - Sistemes de suport a l'estudiant	Directors d'Estudi	Coordinadors de titulació

	PO06 - Avaluació de l'estudiant	Directors d'Estudis	Coordinadors de titulació
	PO07 - Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	Directors d'Estudis	Responsable de Qualitat
	PO08 - Modificació i Extinció de titulacions	Direcció Tècnica	Responsable de Qualitat
		Direccions d'Estudis	
	PO09 - Gestió acadèmica	Responsable de l'Equip de Gestió	Responsable de la Gestió Acadèmica
De suport	PS01 - Formació del professorat i del personal tècnic i de gestió	Direccions d'Estudis	Coordinadors de titulació
		Responsable de l'Equip de Gestió	Responsables d'Unitat
	PS02 - Gestió dels recursos materials i serveis	Administració de Centre	Responsables dels Serveis (informàtica i manteniment)
	PS03 - Gestió de queixes i suggeriments	Responsable de l'Equip de Gestió	Responsable de la Gestió Acadèmica
	PS04 - Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès	Responsable de l'Equip de Gestió	Responsable de Qualitat
	PS05 - Avaluació del professorat	Direcció d'Estudis	Coordinadors de titulació
	PS06 - Anàlisi de la inserció laboral dels titulats	Direcció d'Estudis	Responsable de Qualitat
	PS07 - Gestió documental i de la informació	Responsable de l'Equip de Gestió	Responsable de Qualitat

3.3. Grups d'interès

Els grups d'interès (o *Stakeholders*) són aquells grups de persones que es veuen afectats o que poden afectar el desenvolupament de l'activitat de l'Escola.

Són les persones físiques o jurídiques i les organitzacions sense personalitat jurídica que duen a terme activitats susceptibles d'influir directament o indirectament en l'elaboració de les polítiques, en les propostes normatives i/o en la presa de decisions de l'Escola, en defensa d'un interès propi o de tercers o d'un interès general.

Els principals grups d'interès de l'Escola FUAB Formació són els col·lectius següents:

- **Alumnat**
- **Professorat**
- **Personal tècnic i de gestió**
- **Titulats**
- **Agents socials:** ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.

La participació activa i democràtica de tots és primordial per adaptar el funcionament de l'Escola a la realitat que l'envolta:

Grup d'interès	Vies de participació
Alumnat	- Participació en el Consell Acadèmic de l'Escola - Participació en els processos de Verificació de titulacions - Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació - Participació en els òrgans de representació de l'alumnat (delegats) - Enquestes: - Satisfacció amb el procés de matriculació - Satisfacció amb els serveis de l'Escola - Avaluació de l'activitat docent - Avaluació de l'assignatura/mòdul - Formulació de queixes i suggeriments
Professorat	- Participació en el Consell Acadèmic de l'Escola - Participació en els processos de Verificació / Acreditació inicial de titulacions - Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació - Reunions de l'equip docent - Enquestes: - Satisfacció amb els serveis de l'Escola - Avaluació de l'assignatura/mòdul - Formulació de queixes i suggeriments - Propostes de formació
Personal tècnic i de gestió	- Participació en el Consell Acadèmic de l'Escola - Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació - Enquesta de satisfacció amb els serveis de l'Escola. - Recollida de queixes i suggeriments - Propostes de formació
Titulats	- Participació en els processos de Verificació de titulacions - Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació - Enquestes: - Satisfacció amb els estudis realitzats - Inserció laboral - Propostes de formació
Agents socials: ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.	- Participació en els processos de Verificació/Acreditació inicial de titulacions - Participació en el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) i audiències dels processos d'acreditació - Convenis de pràctiques - Enquesta de satisfacció amb el perfil de l'alumnat i la gestió de les pràctiques - Propostes de formació

3.4. Sistema d'informació i gestió de la documentació

Un Sistema d'Informació i Gestió de la Documentació (SIGD) té per objectiu definir d'una forma sistematitzada i metòdica el procés de creació, captura, registre, descripció, classificació, disposició, emmagatzematge, preservació i recuperació de tota la informació i documentació, així com dels instruments i recursos que s'utilitzen, necessaris per al desenvolupament dels processos i la seva anàlisi i avaluació en el marc del SGIQ, alhora que conèixer i controlar la documentació generada pel SGIQ i per al seu retiment de comptes.

D'acord amb les directius del procés *PS08. Gestió documental i de la informació*, que descriu el funcionament d'aquest sistema, per a cada procediment i d'acord amb el seu abast es defineixen els continguts informatius, les tipologies documentals, els circuits administratius i els instruments mitjançant els quals es gestionen i el seu tractament arxivístic.

Atesa la transversalitat del SIGD, els aspectes concrets del qual es detallen en el procés *PS08. Gestió documental i de la informació*, referenciem a continuació els blocs d'informació que serviran per alimentar el funcionament del SIGQ, garantir la protecció de dades i els recursos d'emmagatzematge de la informació dels quals es fa ús.

Informació de difusió i promoció dels programes formatius

L'Escola utilitza diversos mecanismes i canals per a la informació i difusió de les seves titulacions que, segons les característiques de cadascun, registra en suport paper, a la unitat de disc compartida o al servidor web de l'Escola.

Els canals que s'utilitzen de comunicació i difusió de les titulacions són:

- Web de l'Escola.
- Web de la UAB.
- Material en paper: Fulletons, tríptics, pòsters...
- Sessions informatives presencials.
- Xarxes socials (facebook, linkedin, instagram...).

Informació del professorat

Per a cada titulació es conserva en els repositoris documentals de l'Escola la informació dels docents en el que es fa referència a:

- Compliment dels requisits per a dur a terme l'acció docent.
- Relació professional.
- Valoració de l'activitat del docent un cop finalitzada.
- Participació en activitats orientades a la pròpia formació.
- Participació en activitats de recerca.

La documentació corresponent a queixes i suggeriments que puguin presentar es conserva en el seu repositori específic.

Les valoracions per part dels docents que tenen caràcter anònim s'integren en les dels identificats com a grups d'interès.

Informació de l'alumnat

La informació acadèmica de l'alumnat es registra al Sistema de Gestió Universitària (SIGMA). A més, per a cada alumne es conserva en el seu expedient acadèmic personal:

- La documentació necessària per al procés de matriculació.
- La que acredita bonificacions econòmiques, si s'escau.
- La que acredita la realització de practiques, si s'escau.
- Les actes de valoració dels TFE.
- Qualsevol altra informació important en la seva relació amb l'Escola.

La documentació corresponent a queixes i suggeriments que puguin presentar es conserva en el

seu repositori específic.

Les valoracions per part dels alumnes, que tenen caràcter anònim, s'integren en les dels identificats com a grups d'interès.

Informació de satisfacció dels grups d'interès

Per a cada titulació i col·lectiu es porten a terme les següents enquestes de valoració:

- Alumnat:
 - Satisfacció amb el procés de matriculació
 - Satisfacció amb els serveis de l'Escola
 - Avaluació de l'activitat docent
 - Avaluació de l'assignatura/mòdul
- Professorat:
 - Satisfacció amb els serveis de l'Escola
 - Avaluació de l'assignatura/mòdul
- Personal tècnic i de gestió:
 - Enquesta de satisfacció amb els serveis de l'Escola.
- Titulats:
 - Satisfacció amb els estudis realitzats
 - Inserció laboral
- Agents socials:
 - Enquesta de satisfacció amb el perfil de l'alumnat i la gestió de les pràctiques

Aquesta informació queda continguda dins els repositoris documentals de l'Escola.

Informació de queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments es gestionen d'acord amb el procés corresponent i es conserven en el repositori específic. Quan és el moment de realitzar l'avaluació de seguiment de la titulació s'analitzen i es valoren les possibles anomalies, deficiències, suggeriments o reclamacions que hagin pogut aparèixer i el temps de resposta i/o resolució si s'escau.

Informació de l'evolució acadèmica de les titulacions

Anualment, s'elabora l'Informe de seguiment de Centre i de les titulacions que s'hi imparteixen on es detallen les activitats docents, característiques i perfil de l'alumnat, els valors dels indicadors de referència, i s'incorpora el pla de millores i de seguiment que permet garantir la qualitat de la formació que s'ofereix.

Informació econòmica

El seguiment i anàlisi de la informació econòmica de cada titulació en concret i de l'Escola en global garanteixen el control i la presa de decisions per assegurar-ne la sostenibilitat.

Informació de revisió i millora SGIQ

En els informes generats en les revisions del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat tal i com es descriu en el procés estratègic *PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ* permeten fer-ne un seguiment i proposar i incorporar les millores necessàries detectades en la seva aplicació.

Protecció de Dades

A efectes del compliment del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD), la Fundació UAB i la resta d'entitats de la Corporació UAB, de la qual forma part l'Escola, estan compromeses amb una política de privacitat per a la protecció dels drets i les llibertats de les persones pel que fa al tractament de les seves dades personals. D'acord amb això, la Fundació UAB porta a terme les accions i mesures següents:

- Disposar d'un Delegat o Delegada de Protecció de Dades (DPD).
- Oferir formació en matèria de protecció de dades al personal de la FUAB.
- Identificar i definir els tractaments de dades de la FUAB.
- Revisar i fer el seguiment del compliment dels requisits de la documentació necessària per donar compliment al RGPD.

Dades i emmagatzematge d'informació

La FUAB participa del sistema d'emmagatzematge de dades de la UAB, el *datawarehouse*, que recopila una gran part de la informació generada en relació a l'àmbit de la gestió acadèmica i emmagatzema dades sobre preinscripció i accés universitari, matrícula i rendiment acadèmic entre d'altres. El *datawarehouse* permet a més definir informes transversals que visualitzen la informació d'una manera personalitzada segons les necessitats de l'usuari. Les dades estan sotmeses als mateixos filtres i processos de validació de la informació que el sistema interuniversitari català UNEIX, la qual cosa en garanteix la fiabilitat.

Una altra font de dades és el DDD (Dipòsit Digital de Documents) de la UAB, que recopila, gestiona i difon la producció científica, docent i administrativa de la UAB, alhora que recull documents digitals de les biblioteques així com la totalitat de les guies docents i les memòries i aprovacions de totes les titulacions.

L'Escola disposa també de bases de dades pròpies pel seguiment i gestió acadèmica i administrativa de les seves activitats docents. Aquests recursos faciliten tota la informació referent a les dades de l'alumnat, ja siguin acadèmiques o administratives, que serveixen per al seguiment del SGIQ de l'Escola i els programes formatius. En paral·lel el procés *PS08. Gestió documental i de la informació* defineix els requisits i el tractament de la documentació i la informació segons diferents suports i classificació.

3.5. Informació pública i retiment de comptes

Informació pública

L'Escola està compromesa amb la transparència i el retiment de comptes i disposa dels següents mecanismes:

- Un portal de l'Escola obert a tothom, a partir del qual s'explica què és l'Escola i tota la informació sobre quines activitats formatives s'hi desenvolupen. A més, en el portal també hi ha notícies i esdeveniments que tenen a veure amb la pròpia Escola.
- Una intranet del personal FUAB que amplia la informació amb les qüestions directament vinculades a aquest col·lectiu.
- La web de l'Escola ofereix, per a cada una de les titulacions, les dades (informació rellevant en xifres) sobre el desenvolupament de cada edició a partir dels principals indicadors de qualitat que genera.
- La web de l'Escola incorpora també un apartat dedicat a la Qualitat, on es publica tota la informació relacionada amb la qualitat: Manual del SGIQ i processos, document de Pla d'Acció Tutorial, Memòries de Verificació dels programes, Informes anuals del seguiment i acreditació de les titulacions i el Centre, resultats de les enquestes de satisfacció, etc.

- Cada un dels programes de l'Escola disposa a més d'un espai a la web de la UAB (la Fitxa de titulació) que informa de les característiques de la titulació. La Fitxa de titulació ofereix les Guies Docents corresponents en les tres llengües: català, castellà i anglès.

A això cal afegir-hi la participació i l'organització d'esdeveniments orientats a la difusió de l'oferta formativa com ara el Saló de l'Ensenyament, les Jornades de Portes Obertes, el Dia de la Família, les visites a instituts d'educació secundària i ajuntaments, i les sessions d'acollida dels estudiants.

Retiment de comptes

Retiment de comptes intern

El retiment de comptes intern es duu a terme a través de les estructures i òrgans de govern de l'Escola.

Al Consell Acadèmic hi ha representació de professorat, alumnat i personal tècnic i de gestió, que reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, i discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar alternatives.

Retiment de comptes extern

El retiment de comptes extern es duu a terme a través dels processos de verificació, seguiment i acreditació de les titulacions a les administracions públiques i agències d'avaluació i a la UAB.

La documentació generada en aquests processos és d'accés públic a la web de l'Escola.

En el procés *PE05 Informació pública i retiment de comptes*, es formalitza el procés en matèria d'informació pública i retiment de comptes amb més detall.

3.6. Perspectiva de gènere

La incorporació de la perspectiva de gènere en l'educació superior és un dels elements centrals de les polítiques d'igualtat de gènere en l'àmbit universitari. Atendre la perspectiva de gènere en contextos d'educació superior no és només una qüestió de justícia social, la perspectiva de gènere afecta directament el rendiment de la docència i de la recerca (ENQUA, 2018).

Perquè incloure la perspectiva de gènere a la docència en l'educació superior no és només una atenció a les característiques biològiques de les persones, sinó, i potser molt més important, una mirada que recull el component social i cultural del gènere, elements que cristal·litzen en estructures socials massa sovint desequilibrades que fomenten les desigualtats i la injustícia (Scott, 1986; Beckwith, 2005). I és des de l'educació que cal posar mitjans per fer front a aquestes mancances

És per això que aquesta mirada està ja contemplada en les normatives i regulacions tant europees, com estatals, com també al context català. L'agència catalana AQU Catalunya publicava a finals del 2018 ja, el seu *Marc general AQU per a la incorporació de la perspectiva de gènere en la docència universitària*, amb un estudi profund i acurat del tema a les universitats catalanes.

Aplicada a la docència, aquesta perspectiva té implicacions ja en el disseny dels programes i assignatures i, per extensió, afecta als resultats d'aprenentatges, els continguts, els exemples, les fonts d'informació, l'avaluació, el llenguatge, la metodologia i fins l'entorn d'aprenentatge.

La incorporació efectiva de la perspectiva de gènere en una institució d'educació superior ha d'anar, però, més enllà del procés formatiu en sí, i cal que abasti les polítiques, les estratègies i les actuacions de la pròpia institució que promou i desenvolupa la formació.

L'Escola FUAB Formació, com a centre adscrit a la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), participa i fa seu el compromís de la Universitat explicitat en el seu V Pla d'acció per a la igualtat de gènere de la Universitat Autònoma de Barcelona Quadrienni 2019-2023. Aquest Pla inclou 38 mesures distribuïdes en cinc eixos d'actuació:

1. Promoció de la cultura i les polítiques d'igualtat
2. Igualtat de condicions en l'accés, la promoció i l'organització del treball i de l'estudi
3. Promoció de la perspectiva de gènere en la docència i la recerca
4. Participació i representació paritària en la comunitat universitària
5. Promoció d'una organització lliure de sexisme i violències de gènere

Sota aquest paraigua i a nivell centre, l'Escola FUAB Formació es compromet assegurar l'atenció a la perspectiva de gènere en diferents àmbits, des dels més estratègics de definició de polítiques i plans d'actuació fins als més operatius de docència i gestió.

Incloure l'atenció a la perspectiva de gènere al SGIQ de l'Escola significa considerar les possibles desigualtats basades en gènere en tots els aspectes dels processos i serveis de l'Escola. Això inclou l'avaluació de les possibles desigualtats en l'accés a l'educació i en les oportunitats de desenvolupament professionals per a homes i dones, així com la implementació de mesures per a garantir la igualtat d'oportunitats.

Fomentar la igualtat de gènere des del propi SGIQ de l'Escola permet avançar cap a donar compliment als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) establerts per les Nacions Unides): la incorporació de la perspectiva de gènere al SGIQ ajuda a l'Escola a garantir la igualtat en tots els seus processos i serveis, contribuint així a un món més just i sostenible.

Annex 1. Taula d'indicadors

Procés	Codi	Indicador
PE01 Definició de la Política i Objectius de Qualitat		Aquest procés no genera indicadors de resultats propis
PE02 Definició, desplegament i seguiment del SGIQ	PE02-IND01	Percentatge de millores realitzades en relació a les proposades en el Pla de millores
PE03 Creació i disseny de titulacions. Mapa de titulacions	PE03-IND01	Percentatge de titulacions de grau i màster universitari verificades, desglossat per curs acadèmic..
PE04 Definició de la política i organització dels recursos humans	PE04-IND01	Ràtio d'alumnes/professor per titulació
	PE04-IND02	Percentatge de professorat doctor i doctor acreditat per titulació
	PE04-IND03	Percentatge de docència impartida per professorat doctor per titulació
	PE04-IND04	Satisfacció dels diferents col·lectius amb l'atenció rebuda per part del personal de gestió
	PE04-IND05	Percentatge de dones i homes entre el personal acadèmic i de gestió de l'Escola
PE05 Informació pública i retiment de comptes	PE05-IND01	Nombre de visites/consultes/seguïdors als diferents canals de difusió de l'Escola
	PE05-IND02	Nombre d'assistents a les diferents accions d'informació i difusió sobre l'oferta docent de l'Escola
	PE05-IND03	Satisfacció dels grups d'interès (Alumnat, Professorat i Personal tècnic i de gestió) en relació a la informació pública.
	PE05-IND04	Nombre d'accions de difusió orientades a l'equilibri per sexes entre l'alumnat de les titulacions.
PE06 Acreditació de titulacions	PE06-IND01	Percentatge de titulacions de grau i màster universitari acreditades favorablement per curs acadèmic en relació a les presentades.
PO01 Planificació de la formació. Guies docents	PO01-IND01	Grau de satisfacció dels estudiants amb la informació publicada a les Guies Docents
PO02 Gestió de les pràctiques externes	PO02-IND01	Percentatge de memòries de pràctiques presentades en relació al nombre de convenis signats per titulació
	PO02-IND02	Satisfacció dels estudiants en relació a les pràctiques externes
	PO02-IND03	Satisfacció de les empreses amb el perfil de l'alumnat assignat
PO03 Gestió dels TFG/TFM	PO03-IND01	Satisfacció dels estudiants en relació a TFG/TFM
	PO03-IND02	Percentatge de titulacions que promouen la incorporació de la perspectiva de gènere en la realització del TFE
PO04 Gestió de la mobilitat	PO04-IND01	Nombre d'estudiants que participen en un programa de mobilitat, desglossat per programa (estudiants OUT)
	PO04-IND02	Nombre d'estudiants estrangers que venen a l'Escola a través d'un programa de mobilitat (estudiants IN)
	PO04-IND03	Grau de satisfacció dels titulats i titulades amb les accions de mobilitat.
PO05 Sistemes de suport a l'estudiant	PO05-IND01	Satisfacció dels titulats en relació als sistemes de suport
	PO05-IND02	Satisfacció dels titulats en relació als serveis d'orientació i borsa de treball
PO06 Avaluació de l'estudiant	PO06-IND01	Satisfacció dels estudiants en relació al sistema d'avaluació
	PO06-IND02	Satisfacció del professorat en relació al sistema d'avaluació
PO07 Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	PO07-IND01	Percentatge d'accions de millora proposades en informes anteriors que s'han portat a terme l'any en curs

	P007-IND02	Satisfacció dels estudiants amb la atenció a la perspectiva de gènere
PO08 Modificació i extinció de titulacions	PO08-IND01	Percentatge de propostes de modificació i extinció presentades a AQU que han obtingut l'avaluació favorable
PO09 Gestió acadèmica	PO09-IND1	Grau de satisfacció dels estudiants amb el procés de matrícula
	PO09-IND2	Grau de satisfacció dels estudiants i professors amb l'atenció rebuda a gestió acadèmica
PS01 Formació del professorat i el personal tècnic i de gestió.	PS01-IND01	Percentatge de personal que ha realitzat formació durant un any
	PS01-IND02	Nivell de satisfacció de l'equip humà amb la formació rebuda
PS02 Gestió dels recursos materials	PS02-IND01	Nombre d'accions de millora d'equipaments realitzats
	PS02-IND02	Grau de satisfacció dels diferents col·lectius amb els recursos materials i serveis de l'Escola
PS03 Gestió de queixes i suggeriments	PS03-IND01	Nombre de queixes, suggeriments i felicitacions rebudes
	PS03-IND02	Percentatge de resolució dins el termini que correspongui
PS04 Seguiment i avaluació de la satisfacció dels grups d'interès	PS04-IND01	Univers i Percentatge de respostes en les diferents enquestes per titulació
	PS04-IND02	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de matriculació
	PS04-IND03	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les assignatures per titulació
	PS04-IND04	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'actuació docent de cada assignatura per titulació
	PS04-IND05	Grau de satisfacció de les persones titulades amb la titulació i l'Escola
	PS04-IND06	Grau de satisfacció del professorat amb les assignatures per titulació
	PS04-IND07	Grau de satisfacció de l'alumnat, el professorat i el personal tècnic i de gestió amb els serveis del Centre
	PS04-IND08	Grau de satisfacció dels tutors d'empresa per titulació
	PS04-IND09	Satisfacció dels estudiants amb el grau d'incorporació de la perspectiva de gènere en les titulacions de l'Escola.
	PS04-IND10	Grau d'Inserció laboral de les persones titulades
PS05 Avaluació del professorat	PS05-IND01	Percentatge de respostes de les enquestes de satisfacció sobre l'actuació docent
	PS05-IND02	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'actuació docent
PS06 Anàlisi de la inserció laboral dels titulats	PS06-IND01	Percentatge de persones titulades ocupades per programa
	PS06-IND02	Grau de satisfacció de les empreses ocupadores
PS07 Gestió documental i de la informació		Aquest procés no genera indicadors