

**SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD (SGIQ)
DE FUABFORMACIÓ**

**ESCUELA FUNDACIÓN UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE
BARCELONA**

Versión: 03

Fecha: septiembre de 2016.

Índice de contenidos

1. Política de Calidad	4
2. Estructuras y órganos de FUAB Formación	5
2.1. Comité de dirección	5
2.2. Consejo Consultivo	6
2.3. Del director/a y del director/a técnico/a	6
2.4. Directores de estudios.....	6
2.5. Profesorado.....	7
2.6 Secretaría académica	7
2.7. Equipo de la Escuela	7
3. Organización del Sistema Interno de Garantía de la Calidad.....	8
3.1. Grupos de interés.....	8
3.2. Mapa de procesos de docencia de FUAB Formación	9
3.2.1. Directrices AUDIT	10
3.2.2. Tabla de los Responsables de los procesos	12
3.3. Procesos Estratégicos	13
3.3.1. PEQ1. Definición, despliegue y seguimiento de la política de calidad	13
3.3.2. PEQ2. Establecimiento de mecanismos para asegurar la información pública y la rendición de cuentas.	14
3.3.3. PEQ3. Creación de nuevas titulaciones.....	15
3.3.4. PEQ4. Acreditación de titulaciones.....	16
3.4. Procesos Operativos	17
3.4.1. POQ1. Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones.....	17
3.4.2. POQ2. Sistema para la modificación y supresión de títulos.....	18
3.4.3. POQ3. Programación docente de las asignaturas. Guías Docentes.....	20
3.4.4. POQ4. Evaluación del estudiante	21
3.4.5. POQ5. Evaluación del profesorado	22
3.4.6. POQ6. Recogida de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.....	23
3.4.7. POQ7. Análisis de satisfacción de los estudiantes.	23
3.4.8. POQ8. Análisis de satisfacción del profesorado.	24
3.4.9. POQ9. Análisis de la inserción profesional	25

3.5. Procesos de apoyo	25
3.5.1. PSQ1. Organización académica	25
3.5.2. PSQ2. Gestión documental.....	27
4. Sistema de Información y Gestión de la Documentación	29
5. Información Pública y Rendición de Cuentas.....	31
5.1. Información pública	31
5.2. Rendición de cuentas.....	31
Tabla de indicadores.....	32

0. Presentación de la escuela FUAB Formación

La Escuela FUAB Formación (FUABf) es un centro adscrito a la UAB, con titularidad de la Fundación UAB.

1. Política de Calidad

El proceso de convergencia hacia el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y la implantación de varias titulaciones en el marco de la Escuela FuabFormació / Fundació Universitat Autònoma de Barcelona han dado un paso definitivo con la confección del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIQ). Con el fin de establecer unos objetivos y plantear unos procesos de trabajo que permitan presentar unos resultados evaluables, se ha definido el mencionado SGIQ, que permitirá desarrollar y documentar los mecanismos necesarios para garantizar la calidad de la formación universitaria.

Este documento adapta el modelo del *Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UAB* a las particularidades de la FUAB y se basa en la organización de la gestión por procesos.

La garantía de calidad implica:

1. Ofrecer unos programas formativos bien diseñados de acuerdo con las necesidades de la sociedad y la demanda académica.
2. Crear unos procesos sistemáticos de recogida y análisis de información que permitan establecer el estado de la actividad formativa, y que en función de los resultados, se adopten medidas de mejora y corrección de las disfunciones.
3. Gestionar unos recursos personales, materiales y de servicios que permitan el desarrollo de la actividad docente en las mejores condiciones y que sean gestionados con criterios de eficiencia y eficacia.
4. Unos sistemas de apoyo a los agentes implicados.
5. Adecuación a las directrices europeas y nacionales referentes a calidad
6. Legalidad. Todos los procesos explicitan las bases legales y normativas de referencia.
7. Publicar periódicamente información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cuantitativa como cualitativa, sobre los programas y las titulaciones. Se dispone de una red de información (webs propias, intranet, campus virtual propio, etc.) que se tiene que potenciar desde el SGIQ, con objeto de garantizar la difusión de los datos referentes a las distintas titulaciones.

2. Estructuras y órganos de la Escuela

La Escuela Fundació Universitat Autònoma de Barcelona, adscrita a la Universitat Autònoma de Barcelona, es un centro de enseñanza superior del cual es titular la Fundació Universitat Autònoma de Barcelona.

Los órganos de gobierno de la Escuela son:

- a) El Comité de dirección
- b) El Consejo Consultivo
- c) El/la director/a
- d) El/la director/a técnico/a

2.1. Comité de dirección

Este Comité es el máximo órgano de dirección y está integrado por los miembros siguientes:

- Tres personas que representen a la Universitat Autònoma de Barcelona en la Escuela; siendo una de ellas el vicerrector que tenga las competencias de formación permanente. Una de estas personas será el director de la Escuela.
- Un miembro nombrado por el Patronato de la Fundació Universitat Autònoma de Barcelona.
- El/la vicepresidente/a ejecutivo/va de la Fundació Universitat Autònoma de Barcelona o persona en quien delegue.
- El/la director técnico de la Escuela, que actuará como secretario.

Funciones:

Son funciones del Comité de Dirección, aquellas que le corresponden según el Decreto 390/1996 de regulación de la adscripción de centros y las que le atribuyen los Estatutos de la Universitat Autònoma de Barcelona y que se atribuyen al Consejo Mixto para la supervisión de la actividad docente y académica y de los aspectos económicos de los centros adscritos, y que serán, como mínimo, las siguientes:

- a) La aprobación del presupuesto del centro
- b) La elaboración y aprobación de las líneas generales de contratación de profesorado
- c) El nombramiento de los cargos directivos del centro, a propuesta de su titular, excepto del cargo de director/a.
- d) La elaboración y la revisión de los planes de estudios para su propuesta a los órganos competentes de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- e) La elaboración de cualquier proyecto de ampliación de estudios que se pueda proponer en un futuro.
- f) Aprobación y coordinación de los planes de investigación y la difusión de las especialidades que se imparten en la Escuela.
- g) El establecimiento y aprobación de otras colaboraciones, en el orden docente o de actividad cultural, que la Universitat Autònoma de Barcelona esté interesada en promover y para las cuales resulte conveniente la participación de la Escuela.
- h) La aprobación de la memoria de actividades anual.
- i) La elaboración y aprobación de la política general de ayudas a los estudiantes
- j) Velar por el cumplimiento de los convenios firmados con otras instituciones.
- k) Favorecer la máxima fluidez en la relación institucional con la Universitat Autònoma de Barcelona.
- l) El estudio y resolución de las incidencias que se deriven de la dinámica propia del convenio de adscripción de la Escuela a la Universitat Autònoma de Barcelona.
- m) La elaboración del reglamento del centro y de sus modificaciones, para su propuesta al Patronato de la Fundació Universitat Autònoma de Barcelona.
- n) La resolución de los expedientes disciplinarios.
- o) La aprobación, el seguimiento y el mantenimiento del Sistema Interno de Calidad (SIC)
- p) En general, cualquier otra relacionada con la dirección de la Escuela, que no se haya atribuido expresamente a otros órganos.

2.2. Consejo Consultivo

Con funciones de asesoramiento, este Consejo estará formado por:

- a) El/la director/a del Centro
- b) El/la director/a técnico/a de el centro
- c) El/la vicepresidente/a ejecutivo/a de la Fundació Universitat Autònoma de Barcelona o persona en quien delegue
- d) 6 profesores/as que impartan docencia en la Escuela, representantes del profesorado.
- e) Una representación de los estudiantes hasta un tercio del total de miembros del Consejo Consultivo (5)
- f) Una representación del PAS, hasta el 5 % del total de miembros del Consejo Consultivo (1).

Funciones:

Son funciones del Consejo Consultivo de la Escuela:

- a) Elaborar propuestas para modificar el reglamento del centro, para elevarlas al Comité de Dirección.
- b) Conocer las líneas generales de actuación del centro.
- c) Proponer mejoras en los aspectos que puedan afectar la actividad docente del centro y su relación con las salidas profesionales de los estudiantes
- d) Conocer el Sistema Interno de Calidad (SIC), y hacer propuestas en relación con su mantenimiento y su mejora.

2.3. Del director/a y del director/a técnico/a

El/la director/a será nombrado por el/la rector/a y deberá tener la misma titulación que el director de un centro universitario homólogo a la UAB. Para la realización de las tareas que tiene encomendadas se podrá dotar de un equipo asesor en temas académicos.

El director técnico será el fedatario de la Escuela, a efectos docentes, sin perjuicio de la competencia que, en relación con el centro y la firma de las actas de calificación final, se establece en la cláusula novena, en el segundo punto, del convenio de adscripción de la Escuela a la Universitat Autònoma de Barcelona

Funciones del director

- a) Representar al centro y actuar en su nombre.
- b) Llevar a cabo el control académico del centro junto con los directores de estudios.
- c) Elaborar propuestas de política de actuación del centro.
- d) Actuar como responsable del Sistema Interno de Calidad (SIC) y, en esta calidad, formar parte de los órganos correspondientes.
- e) Todas las funciones que le otorgue la legislación vigente.

Funciones del director técnico

- a) Llevar la administración de la escuela
- b) Dirigir la política de personal, atendiendo a los criterios establecidos por el Comité de Dirección
- c) Elaborar el presupuesto de la Escuela, junto con el director del centro
- d) Actuar como secretario del Comité de Dirección

2.4. Directores de estudios

Además de los órganos de gobierno de la Escuela, habrá un director/a de estudios y /o un coordinador de titulación para cada uno de los ámbitos de especialización.

2.5. Profesorado

Está integrado por todo el profesorado que imparte docencia en las distintas titulaciones de la Escuela.

2.6 Secretaría académica

Desarrolla las actuaciones de gestión administrativa y de apoyo a los órganos de gobierno y al profesorado de la Escuela

Entre sus funciones y en relación con el SGIQ figuran:

- Asesoramiento y apoyo en la aplicación de normativas
- Apoyo a las tareas de recogida de datos vinculados al SGIQ
- Gestión de trámites académicos del alumnado
- Gestión de la documentación administrativa y archivo de la Escuela FUABFormación
- Apoyo a la gestión y supervisión de la aplicación y resultados del plan de calidad
- Apoyo en la gestión y supervisión de publicaciones e información
- Apoyo en el control y gestión de incidencias y propuestas de mejora

2.7. Equipo de la Escuela

Los servicios económicos y financieros, así como la gestión de los recursos humanos y el asesoramiento jurídico a los órganos de gobierno se hacen desde la Fundació Universitat Autònoma de Barcelona.

3. Organización del Sistema de Garantía Interna de Calidad

En base al funcionamiento de la Escuela Fundación Universitat Autònoma de Barcelona-Formación se ha establecido una clasificación de procesos divididos en apoyo, operativos y estratégicos. A continuación pasamos a describirlos.

3.1. Grupos de interés

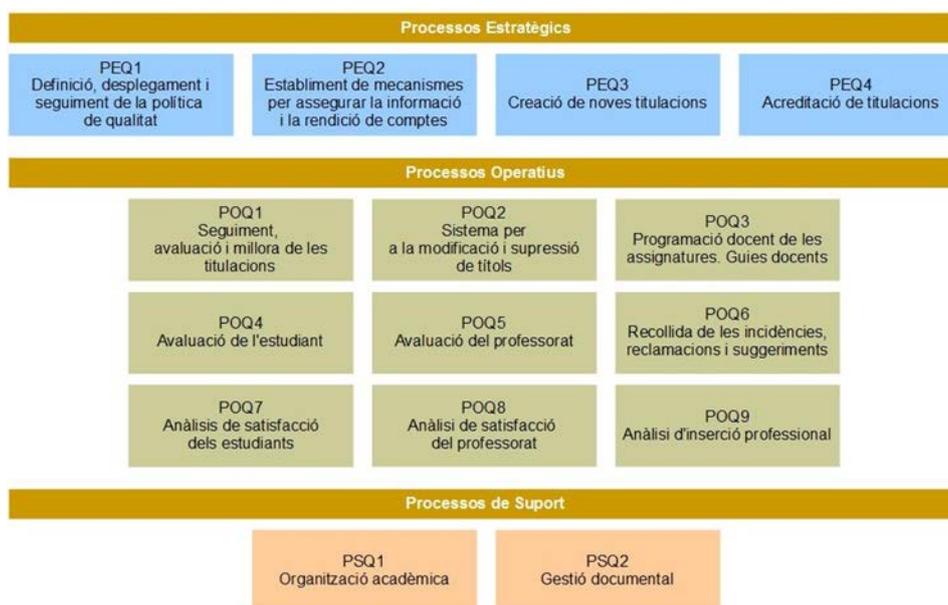
Los grupos de interés se definen como las personas, instituciones y colectivos que se benefician de la actividad que desarrolla la institución. Podemos identificar los siguientes :

Grupo de interés	Vías de participación
Alumnado	<ul style="list-style-type: none">• Participación en órganos de gobierno del Centro• Participación en el Comité de Evaluación Interna de los procesos de acreditación• Tutorías individuales• Tutorías en grupo con el Coordinador de titulación• Valoraciones cuantitativas y cualitativas sistemáticas
Profesorado (PDI)	<ul style="list-style-type: none">• Participación en órganos de gobierno del Centro• Participación en el Comité de Evaluación Interna de los procesos de acreditación• Reuniones del equipo docente• Reuniones de la Comisión de Coordinación de Máster
Personal de apoyo	<ul style="list-style-type: none">• Participación en órganos de gobierno del Centro• Participación en el Comité de Evaluación Interna de los procesos de acreditación• Recogida de quejas y sugerencias
Entidades y empresas con convenios de prácticas	<ul style="list-style-type: none">• Convenios de prácticas• Informes de valoración de las prácticas y evaluación de los alumnos que las han realizado
Empresas del sector	<ul style="list-style-type: none">• Participación en el Consejo Asesor, cuando sea necesario
Asociaciones profesionales	<ul style="list-style-type: none">• Participación en el Consejo Asesor, cuando sea necesario
Titulados	<ul style="list-style-type: none">• Encuestas de inserción profesional y valoración de los estudios

3.2. Mapa de procesos de docencia

A continuació se mostren els processos de docència classificats per la tipologia que representen:

- Estratègics. Son els que proporcionen directrius per al rest dels processos, guiant a l'Escola cap a la consecució de la seva missió.
- Operatius. Son aquells directament vinculats al procés educatiu i son, per lo tant, els processos que tenen un impacte més significatiu en l'alumnat. Se inclouen també els processos orientats al seguiment del SGIQ.
- De Apoyo. Apoyen a els processos clau o estratègics, facilitant la consecució de seus objectius



3.2.1. Directrices AUDIT

El hilo conductor a la hora de definir la estructura de procesos han sido las directrices del programa AUDIT. La siguiente tabla muestra cuáles son los procesos que dan respuesta a cada una de las 7 directrices AUDIT, así como los indicadores que permiten su seguimiento:

Directriz	Procesos	Indicadores
1. Como la Escuela define su política y sus objetivos de calidad de la formación.	PEQ1. Definición, desarrollo y seguimiento de la política de calidad	No se generan indicadores cuantitativos de este proceso. En el punto 3.2.1. Directrices AUDIT de este SGIQ, se someten a revisiones anuales los indicadores generales para actualizar cada directriz, si hace falta. Constan los análisis de los indicadores de todos los procesos del SGIQ, del seguimiento y la mejora del SGIQ que hayan formulado los agentes implicados en este proceso, además del marco normativo y del seguimiento del sistema universitario impulsado por el propio centro.
2. Como la Escuela garantiza la calidad de los programas formativos.	PEQ3. Creación de nuevas titulaciones	Total de programas nuevos creados.
		Número y porcentaje de titulaciones que se tendrían que haberse creado el año en curso y no se ha hecho.
		Número y porcentaje de propuestas presentadas dentro del calendario establecido.
	PEQ4. Acreditación de titulaciones	Número y porcentaje de informes de evaluación de ANECA/AQU favorables recibos el año en curso.
		Número de autoinformes de acreditación presentados
	POQ1. Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones	Número y porcentaje de informes de seguimiento presentados en las fechas previstas.
		Número de acciones de mejora propuestas. Número de acciones de mejora propuestas en informes anteriores que se han llevado a la práctica el año en curso.
POQ2. Sistema para la modificación y supresión de títulos	Tasa de graduación del programa formativo Número de modificaciones comunicadas al Consejo de Universidades . Número de modificaciones comunicadas al Consejo de Universidades y que son consideradas como "sustanciales". Número de titulaciones la extinción de las cuales ha sido aprobada por el Comité de dirección el curso actual. Tiempo medio que transcurre entre la identificación por parte del Director de una propuesta de extinción de título y la aprobación de la mencionada extinción por parte del Comité de Dirección.	
POQ9. Análisis de la inserción profesional	Porcentaje y tiempo de inserción profesional	
	Sectores de actividad donde se han incorporado los titulados	
	Categorías profesionales y retribuciones Perfiles profesionales ocupados	
3. Como la Escuela desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante.	POQ1. Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones	Número y porcentaje de informes de seguimiento presentados en las fechas previstas.
		Número de acciones de mejora propuestas.
		Número de acciones de mejora propuestas en informes anteriores que se han llevado a la práctica el año en curso.
	Tasa de graduación del programa formativo	
POQ3. Programación docente de las asignaturas. Guías Docentes	Número y porcentaje (respecto al total de asignaturas o módulos de los estudios) de guías docentes publicadas anualmente.	
POQ4. Evaluación del estudiante	No se generan indicadores cuantitativos. Aunque es cierto que como consecuencia del desarrollo de este proceso se generan una serie de	

		<p>indicadores de rendimiento académico, estos indicadores no miden este proceso en sí, sino la eficiencia de la titulación en el proceso POQ1.</p> <p>Número de reclamaciones, incidencias y sugerencias recibidas</p> <p>Tiempo medio de respuesta al usuario</p> <p>Tiempo medio de resolución</p>
	<p>POQ6. Recogida de las incidencias, reclamaciones y sugerencias</p> <p>POQ6. Recogida de las incidencias, reclamaciones y sugerencias</p> <p>PSQ1. Organización académica</p> <p>POQ5. Evaluación del profesorado</p> <p>PSQ1. Organización académica</p>	<p>Tasa de eficacia en la resolución</p> <p>Nivel de satisfacción medio de los estudiantes expresado en la encuesta sobre el proceso de gestión académica.</p> <p>Número de profesores con título de doctor y acreditación AQU/ANECA</p> <p>Número de profesores que han hecho formación de formadores</p> <p>Porcentaje de profesores evaluados positivamente</p>
4. Como la Escuela garantiza la calidad del personal académico y de administración y servicios.	POQ6. Recogida de las incidencias, reclamaciones y sugerencias	Número de reclamaciones, incidencias y sugerencias recibidas
		Tiempo medio de respuesta al usuario
		Tiempo medio de resolución
	POQ6. Recogida de las incidencias, reclamaciones y sugerencias POQ7. Análisis de satisfacción de los estudiantes	Tasa de eficacia en la resolución
		<p>Porcentaje de respuesta de los alumnos a las encuestas de satisfacción por curso.</p> <p>Número total de valores positivos</p> <p>Número total de posibles mejoras identificadas por actividad a los alumnos.</p>
POQ8. Análisis de satisfacción del profesorado	<p>Porcentaje de respuesta de los profesores a las encuestas de satisfacción por curso</p> <p>Número total de valores positivos</p> <p>Número total de posibles mejoras identificadas por actividad a los profesores.</p>	
POQ6. Recogida de las incidencias, reclamaciones y sugerencias	Número de reclamaciones, incidencias y sugerencias recibidas	
	Tiempo medio de resolución	
5. Como la Escuela garantiza la calidad de sus recursos materiales y servicios.	POQ6. Recogida de las incidencias, reclamaciones y sugerencias POQ7. Análisis de satisfacción de los estudiantes	Tasa de eficacia en la resolución
		Porcentaje de respuesta de los alumnos a las encuestas de satisfacción por curso.
		Número total de valores positivos
	PSQ1. Organización académica POQ1. Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones	Número total de posibles mejoras identificadas por actividad a los alumnos.
		<p>Nivel de satisfacción medio de los estudiantes expresado en la encuesta sobre el proceso de gestión académica</p> <p>Número y porcentaje de informes de seguimiento presentados en las fechas previstas.</p> <p>Número de acciones de mejora propuestas.</p>
PSQ1. Organización académica	Número de acciones de mejora propuestas en informes anteriores que se han llevado a la práctica el año en curso.	
6. Como la Escuela recoge y analiza los resultados para la mejora de sus programas formativos.	POQ1. Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones POQ6. Recogida de las incidencias, reclamaciones y sugerencias	Tasa de graduación del programa formativo
		Número de reclamaciones, incidencias y sugerencias recibidas
		Tiempo medio de resolución

	POQ6. Recogida de las incidencias, reclamaciones y sugerencias POQ7. Análisis de satisfacción de los estudiantes	Tasa de eficacia en la resolución
		Porcentaje de respuesta de los alumnos a las encuestas de satisfacción por curso.
		Número total de valores positivos
		Número total de posibles mejoras identificadas por actividad a los alumnos.
	POQ8. Análisis de satisfacción del profesorado	Porcentaje de respuesta de los profesores a las encuestas de satisfacción por curso
		Número total de valores positivos
		Número total de posibles mejoras identificadas por actividad a los profesores.
	PSQ2. Gestión documental.	Incidencias recogidas en el gestor del Sistema de Gestión para Documentos
		Memorias e informes presentados fuera de los plazos establecidos Memorias e informes que no se han presentado
	POQ9. Análisis de la inserción profesional	Porcentaje y tiempo de inserción profesional
Sectores de actividad donde se han incorporado los titulados		
Categorías profesionales y retribuciones		
POQ9. Análisis de la inserción profesional PEQ2. Establecer mecanismos para asegurar la información pública y la rendición de cuentas.	Perfiles profesionales ocupados	
	Número de visitas a la página web de información sobre las titulaciones de la Escuela	
	Porcentaje de contenidos de información sobre titulaciones actualizados en todos los canales de comunicación de la Escuela.	
7. Como la Escuela publica la información y rinde cuentas con sus programas formativos.	PEQ2. Establecer mecanismos para asegurar la información pública y la rendición de cuentas. POQ1. Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones	Quejas y sugerencias recibidas.
		Número y porcentaje de informes de seguimiento presentados en las fechas previstas.
		Número de acciones de mejora propuestas.
	POQ1. Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones PSQ2. Gestión documental.	Número de acciones de mejora propuestas en informes anteriores que se han llevado a la práctica el año en curso.
		Tasa de graduación del programa formativo
		Incidencias recogidas en el gestor del Sistema de Gestión para Documentos Memorias e informes presentados fuera de los plazos establecidos Memorias e informes que no se han presentado

3.2.2. Tabla de los Responsables de los procesos

En la siguiente tabla se muestran los responsables para cada uno de los procesos:

Procesos Estratégicos	Responsables
PEQ1 Definición, desarrollo y seguimiento de la política de calidad	Comité de dirección
PEQ2 Establecimiento de mecanismos para asegurar la información y la rendición de cuentas	Comité de dirección

PEQ3 Creación de nuevas titulaciones	Comité de dirección
PEQ4. Acreditación de titulaciones	Comité de dirección

Procesos Operativos	Responsables
POQ1 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones	Director/a de la Escuela / Director/a de estudios
POQ2 Sistema para la modificación y supresión de títulos	Comité de dirección / Director/a de estudios
POQ3 Programación docente de las asignaturas. Guías docentes	Coordinador/a de titulación
POQ4 Evaluación del estudiante	Coordinador/a de titulación
POQ5 Evaluación del profesorado	Coordinador/a de titulación
POQ6 Recogida de las incidencias, reclamaciones y sugerencias	Coordinador/a de titulación
POQ7 Análisis de satisfacción de los estudiantes	Coordinador/a de titulación
POQ8 Análisis de satisfacción del profesorado	Coordinador/a de titulación
POQ9 Análisis de inserción profesional	Coordinador/a de titulación

Procesos de Apoyo	Responsables
PSQ1 Organización académica	Coordinador/a de titulación
PSQ2 Gestión documental	Director/a de la Escuela / Director/a de estudios

3.3. Procesos Estratégicos

A continuación se muestran los procesos que hacen referencia a cómo se lleva a cabo el control y seguimiento del propio SGIQ, cómo se ejecutan las políticas de difusión de información y rendición de cuentas y cómo se establece el procedimiento para la creación de nuevas ofertas formativas.

3.3.1. PEQ1. Definición, desarrollo y seguimiento de la política de calidad

La calidad no es un concepto que pueda ser aislado; la calidad es una actitud y una manera de hacer las cosas que tiene que impregnar todas y cada una de las actividades de una organización. En consecuencia, no se puede hablar de los objetivos y la política de calidad dentro de la Escuela Fundación Universitat Autònoma de Barcelona sino de la manera en la cual la calidad se imbrica en los objetivos de la política de la Dirección, reflejada en su plan director.

El responsable de velar por el cumplimiento de la política de calidad, de reportar las eventuales desviaciones detectadas y las propuestas de corrección y mejora es la dirección de la Institución. Se realizan reuniones anuales donde se analiza la estructura y el desarrollo del Sistema de Garantía Interna de Calidad establecido.

Objetivo	El objetivo del proceso es establecer la sistemática que se tiene que aplicar en la elaboración de las políticas de calidad de la Escuela y su posterior seguimiento e implantación en todas sus vertientes.
Propietario	- Comité de dirección
Participantes	- Comité de dirección. - Consejo Consultivo - Consejo de calidad - Director/a de la Escuela - Director/a técnico/a - Director/a de Estudios

Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar y revisar como se están llevando a cabo las políticas de calidad. - Definir sus objetivos de mejora. - Diseñar estrategias de mejora para estas nuevas directrices de calidad. - Remitir un informe con esta información al Claustro, al Consejo Académico y al Comité de Dirección para su aprobación.
Calendario	Reuniones anuales.
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento interno de la Escuela - Plan director - Documentos Programa AUDIT de Implantación de Sistemas de Garantías de Calidad en la formación universitaria. - Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES (ENQA-ANECA-AQU)
Outputs	- Informe donde se establecen las nuevas estrategias de calidad a emprender.
Indicadores	No se generan indicadores cuantitativos de este proceso. En el punto 3.2.1. <i>Directrices AUDIT</i> de este SGIQ, se someten a revisiones anuales los indicadores generales para actualizar cada directriz, si hace falta. Constan los análisis de los indicadores de todos los procesos del SGIQ, del seguimiento y la mejora del SGIQ que hayan formulado los agentes implicados en este proceso, además del marco normativo y del seguimiento del sistema universitario impulsado por el propio centro.

3.3.2. PEQ2. Establecimiento de mecanismos para asegurar la información pública y la rendición de cuentas.

Este proceso trata de exponer cómo, dónde y cuándo se realiza la difusión de información pública de las actividades formativas y de cómo, dónde y cuándo se realiza su rendición de cuentas (todos los mecanismos y herramientas de información pública y rendición de cuentas son descritos en el punto 5 de este documento).

Objetivo	El objetivo del presente proceso es definir y organizar las acciones necesarias para garantizar el acceso público a la información sobre los programas formativos oficiales que se imparten en la Escuela, asumiendo así el compromiso de rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés y de la sociedad.
Propietario	- Comité de Dirección
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de Dirección - Director/a de la Escuela - Director/a técnico/a - Director/a de Estudios
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Definir en qué medios se realiza la difusión: <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación web de la Escuela y UAB. - Mail a las listas de distribución interesadas. - Inclusión en la memoria de actividades. - Creación y distribución de trípticos, e información promocional (en papel cuando convenga) - Definir personas responsables para cada uno de los medios de comunicación. - Definir un calendario de cómo y donde se realiza la difusión de comunicación. - Comprobar periódicamente que los diferentes canales de comunicación son efectivos y responden a su necesidad. - Efectuar la rendición de cuentas con la Dirección de la Escuela, los diferentes agentes de la acción formativa y los órganos directivos, analizando: <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados económicos. - Los resultados académicos. - El grado de satisfacción de alumnado y profesorado. - Publicar los resultados sobre las informaciones pertinentes en la difusión de información pública y la rendición de cuentas.
Calendario	- Al finalizar cada actividad se realiza una reunión con los agentes de la acción formativa para efectuar la rendición de cuentas y su seguimiento y mejora periódica.

Inputs	<ul style="list-style-type: none"> - Real decreto 1393/2007, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. - Recomendaciones para el seguimiento de los títulos oficiales. Documento elaborado por la REACU (Red Española de Agencias de Calidad Universitaria). - Memoria de las titulaciones acreditadas. - Calendario con las fechas de inicio, finalización e incidencias de los cursos para poder informar. - Información académica, económica y de satisfacción para cada actividad formativa.
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> - Memoria de actividades - Informe económico de las acciones formativas - Informe académico de las acciones formativas. - Informe con los grados de satisfacción de alumnado y profesorado
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de visitas a la página web de información sobre las titulaciones - Número de presentaciones, sesiones informativas y asistencia - Porcentaje de contenidos de información sobre titulaciones actualizados en todos los canales de comunicación de la Escuela. - Quejas y sugerencias recibidas.

3.3.3. PEQ3. Creación de nuevas titulaciones.

Este procedimiento se inicia con la identificación de una necesidad de formación en un área de conocimiento de crear una nueva titulación. A continuación, se estudia la propuesta junto con la Dirección. Si la propuesta es favorable y existe una viabilidad social y económica se elabora la memoria de titulación, que junto con un asesoramiento técnico efectuado por la OQD (Oficina de Calidad Docente de la UAB), el coordinador de la actividad formativa, la Dirección, el Claustro, el Consejo Académico y finalmente al Comité de dirección, se presenta para su aprobación a los órganos competentes de la UAB.

Una vez la memoria de la titulación es aprobada internamente en la UAB, se presenta al proceso de verificación (MECD/AQU) y de implantación (DGU). Una vez que se ha verificado favorablemente, se empieza la difusión pública de la titulación con los medios de comunicación pertinentes, y también a la rendición de cuentas con los agentes involucrados.

Objetivo	El objetivo del presente proceso es establecer la manera en la cual la Escuela crea una nueva titulación, partiendo de la situación actual y diseñando nuevos programas formativos para que los órganos correspondientes los acrediten.
Propietario	- Comité de Dirección
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Consejo de Universidades - AQU - UAB - Comité de Dirección. - Consejo Consultivo - Director/a de la Escuela - Director/a de estudios - Coordinador/a de titulación
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la propuesta de nueva actividad formativa. - Análisis de los perfiles de ingreso, de graduación y de acceso a los estudios. - Análisis de su viabilidad social, económica y a medio plazo. - Una vez aceptada, envío de la propuesta al Claustro. - Una vez aceptada, envío de la propuesta al Consejo Académico. - Una vez aceptada, envío de la propuesta al Comité de Dirección. - Una vez aceptada, envío a la UAB para su aprobación y tramitación tanto al Consejo de Universidades como a AQU. - Se pasa a continuación a su difusión pública y a la rendición de cuentas con los agentes interesados.
Calendario	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión de análisis de la nueva propuesta. - Planificar el proceso para diseñar la memoria de la titulación.

Inputs	<ul style="list-style-type: none"> - Información del área de conocimiento en la que se quiere incluir esta nueva titulación (comprobar complementariedades, interesados, histórico) - Real decreto 1393/2007, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales - Ley orgánica 6/2001 de universidades (LOU). - Ley orgánica 4/2007 por la que se modifica la ley orgánica 6/2001 de universidades (LOMLOU). - Criterios para elaborar la programación universitaria de Cataluña (Junta del Consejo Interuniversitario de Cataluña). - Normativa para la elaboración de los planes de estudio de los títulos de grado (Acuerdo del Consejo de Gobierno). - Marco para la elaboración de los planes de estudio de máster (Acuerdo de la Comisión de Ordenación, modificado por acuerdo de la Comisión de Asuntos Académicos).
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> - Memorias de las nuevas titulaciones - Resoluciones del Consejo de Universidades - Actas de las reuniones - Informes de evaluación de AQU
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Total de programas de nueva creación. - Número y porcentaje de titulaciones que se tendrían que haber creado en el año en curso y no se ha hecho. - Número y porcentaje de propuestas presentadas dentro del calendario establecido. - Número y porcentaje de informes de evaluación de ANECA/AQU favorables recibidos en el año en curso.

3.3.4. PEQ4. Acreditación de titulaciones.

Este procedimiento se inicia con la planificación de las titulaciones que requieren acreditación y de la preparación y realización de la visita externa de acreditación por parte de AQU. El vicerrectorado de Calidad, Docencia y Empleabilidad informa a cada centro del inicio de la acreditación, y la Oficina de Calidad Docente (OQD) revisará la documentación y dará las indicaciones y el apoyo al centro que sea necesario para que inicie el proceso con la constitución del CAI, la recogida de evidencias y la elaboración del autoinforme, que será aprobado por los órganos establecidos por el SGIQ del centro y por los órganos competentes de la UAB. Una vez finalizado el autoinforme, pero antes de su aprobación, se pasa a hacer la difusión pública con los medios de comunicación pertinentes, para que sea validado por todos los agentes involucrados.

Objetivo	El objetivo del presente proceso es establecer la manera en la cual la Escuela acredita sus titulaciones para que los órganos correspondientes las acrediten.
Propietario	- Comité de dirección
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Consejo de Universidades - AQU - UAB - Consejo Académico - Claustro - Dirección de la Escuela - Coordinadores de titulación -CAI -CAE

Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión informativa de coordinación OQD y centro - Constitución CAI - Recogida de evidencias y elaboración autoinforme - Revisión técnica y asesoramiento - Envío autoinforme al centro - Exposición pública a los agentes interesados - Valoraciones aportaciones de la exposición pública e inclusión en el autoinforme - Aprobación del autoinforme, a la comisión que el SGIQ establezca - Envío del autoinforme a la OQD para la aprobación de la Comisión de Asuntos Académicos (CAA) - Envío autoinforme a AQU - Si procede, elaborar documentación de ampliación de evidencias según indicaciones del CAE - Organización visita previa y/o visita del CAE al centro - Revisión del informe presentado por el CAE y presentación de alegaciones, si procede. - Comunicación resolución acreditación por parte de AQU
Calendario	-A partir de la reunión informativa de coordinación OQD y centro, planificación de todo el proceso de acreditación para la elaboración del autoinforme.
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> - Guía para la acreditación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster - Modelo de autoinforme y documentación anexa proporcionada por AQU y OQD - Informes de seguimiento de las titulaciones del centro - SGIQ UAB - SGIQ del centro
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> - Autoinforme del centro - Evidencias del centro que complementan el autoinforme - Actas de reuniones y otra documentación relacionada - Resoluciones y aprobaciones de los diferentes grupos de interés - Análisis e informes AQU
Indicadores	- Número de autoinformes de acreditación presentados

3.4. Procesos Operativos

Estos son los procesos que hacen referencia a los cursos y a los agentes que intervienen, de forma que se analiza el buen funcionamiento de las actividades formativas, de la acción docente y de la actividad pedagógica.

3.4.1. POQ1. Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones

Este proceso marca la sistemática que se tiene que aplicar en el seguimiento de los planes de estudio. Dicho seguimiento tiene que analizar si las titulaciones se están llevando a cabo de acuerdo con las condiciones establecidas en las memorias, detectar eventuales desviaciones, identificar prácticas buenas y malas, analizar los resultados académicos y proponer acciones de mejora que garanticen la calidad de los estudios.

Se trata de un proceso clave en el aseguramiento de la calidad de los programas formativos, puesto que es donde se analiza continuamente el estado de las titulaciones, donde se detectarán las disfunciones más importantes, y de donde tienen que surgir las medidas correctoras, las medidas preventivas y las propuestas de mejora necesarias para mejorar la propuesta formativa.

Este proceso se nutre de datos y evidencias recogidas mediante los diferentes sistemas y apoyos destinados a guardar información descritos en el punto 4. *Sistemas de Información y Gestión de la Documentación.*

Objetivo	Este es el proceso central encargado de analizar la calidad de las actividades formativas de nuestra institución.
Propietario	Director/a de la Escuela / Director de estudios

Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Director/a de la Escuela - Director/a de estudios - Coordinador/a de la titulación - Gestión Académica
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Recogida de información necesaria. - Análisis de todos los informes y documentación (inputs) - Propuesta de acciones de mejora - Redacción del informe anual del seguimiento de la titulación - Informe sobre la definición e implantación de las mejoras - Informe y seguimiento de propuestas de mejora y modificación. - Organizar un sistema de verificación y de preparación de la acreditación - Comunicar los cambios pertinentes a los agentes implicados en la actividad formativa.
Calendario	Reuniones anuales
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> - Información académica y administrativa de alumnos y profesores - Información de satisfacción de los diferentes agentes - Información económica del balance final - Información interesados, posibilidades de mercado - Recomendaciones para el seguimiento de los títulos oficiales (REACU) - Indicadores sobre la titulación recogidos en el Gestor Documental de SGIQ de la Escuela (PSQ2) - Tasas de eficiencia, de abandono y de rendimiento de los estudiantes para la mejora del programa formativo.
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> - Informe anual para el seguimiento de la titulación - Informe con las acciones de promoción y mejora de la titulación (incluido dentro del informe anual) - Memorias de las titulaciones acreditadas
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número y porcentaje de informes de seguimiento presentados en las fechas previstas. - Número de acciones de mejora propuestas. - Número de acciones de mejora propuestas en informes anteriores que se han llevado a la práctica el año en curso. - Tasa de graduación del programa formativo.

3.4.2. POQ2. Sistema para la modificación y supresión de títulos

Modificación

Una vez se efectúa el seguimiento, proceso POQ1, y se detectan las mejoras del programa formativo, es posible que se tengan que efectuar modificaciones en su estructura interna para paliar posibles disfunciones. En este caso el Coordinador de la titulación elabora una propuesta de modificación que se envía primero a la Dirección del centro para su aprobación y después a la UAB por su revisión y aprobación.

En caso de recibir el informe favorable del Consejo de Universidades, el Consejo Académico comunica al centro la aprobación de la modificación de la titulación. Éste informa a la Dirección, que a su vez comunicará la decisión al Coordinador de la titulación, que será el responsable de implementar las modificaciones aprobadas.

La extinción

La extinción de un programa formativo se produce cuando se presentan algunos de los supuestos siguientes:

1. Extinción de una actividad formativa implantada anteriormente a la entrada en vigor del Real decreto 1393/2007.
2. No obtener un informe de acreditación positivo por parte de la AQU o de las agencias autonómicas autorizadas, en el caso de grados cada seis años, o cada cuatro en el caso de másteres, desde la fecha de inscripción al Registro Universitario de Centros y Títulos (RUCT).
3. Cuando se detecta la conveniencia de realizar modificaciones sustanciales en el programa formativo acreditado y, después de la comunicación de las modificaciones al Consejo de Universidades para su valoración por AQU (artículo 28 del Real Decreto 1393/2007), éste considere que dichas modificaciones suponen un cambio tan importante en la naturaleza y los objetivos del título que aconseje la extinción del título actual y la propuesta de uno de nuevo.

4. A propuesta del centro al cual está adscrito el programa, por decisión razonada y previo acuerdo de la comisión delegada de la Dirección.
5. Por razones que conciernen la normativa sobre programación universitaria emanada del Consejo Interuniversitario de Cataluña o del Consejo de Coordinación Universitaria

Las necesidades y las propuestas de extinción de un programa formativo las recoge la Dirección de la Escuela, que estudia la adecuación de la propuesta a la política de la Universidad sobre su oferta educativa. Cuando se considera justificado y conveniente la extinción de un título, informa al Consejo Académico y eleva la propuesta a la correspondiente para que se discuta y se apruebe. Obtenida su conformidad, la propuesta se eleva al Comité de Dirección.

La tramitación de la extinción del título hacia instancias superiores y la comunicación de la resolución al equipo de dirección de la escuela y al coordinador de la titulación sigue los mismos pasos que en el caso de las modificaciones de programas formativos.

Objetivo	El objetivo del presente proceso es organizar las actividades que requieren la modificación de un programa formativo o su extinción, y la manera en la cual la Escuela garantiza al alumnado matriculado en una titulación el desarrollo efectivo hasta su finalización.
Propietario	Comité de Dirección / Director/a de estudios
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Generalitat de Catalunya - Consejo de Universidades - AQU - UAB - Comité de Dirección - Consejo Consultivo - Director/a de la Escuela - Director/a de estudios - Coordinador/a de titulación
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar las modificaciones y supresiones dentro del proceso de seguimiento y mejora de la actividad formativa correspondiente. - Si hay una modificación de la actividad formativa se remite a la OQD y al Consejo Académico para su aprobación. - Si se aprueba se remite de nuevo a AQU, cuando procede, y al Consejo de Universidades. - Si el informe es favorable se comunica de nuevo al Consejo Académico, a la Dirección de la Escuela y al Coordinador de la titulación que será el responsable de implementar las modificaciones. - Analizar si existe alguno de los supuestos que hacen necesaria la extinción de la actividad formativa. - Cuando es necesaria la extinción de la actividad formativa se eleva la propuesta al Consejo Académico y si éste lo aprueba se eleva la propuesta al Comité de dirección. - Si se aprueba por el Comité de Dirección sigue el circuito inverso hasta el Coordinador de la titulación que efectúa su extinción y rendición de cuentas correspondiente. - Se tiene que disponer de una hoja de ruta para garantizar que en los casos que exista una supresión de título, los alumnos matriculados puedan acabar sus estudios dentro de unos plazos razonables.
Calendario	- Al finalizar la actividad formativa es necesaria una reunión donde se comunique a la Dirección de la Escuela y al Coordinador de la titulación las diferentes acciones a emprender ya sea por una modificación o por una supresión de la misma.
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> - Real decreto 1393/2007, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. - Criterios para elaborar la programación universitaria de Cataluña (Junta del Consejo Interuniversitario de Cataluña). - Normativa sobre la extinción de planes de estudio de programas estructurados según ordenaciones anteriores al Real decreto 1393/2007 (Acuerdo de la Comisión de Asuntos Académicos). - Normativa para la elaboración de los planes de estudio de los títulos de grado (Acuerdo del Consejo de Gobierno). - Marc para la elaboración de los planes de estudio de máster (Acuerdo de la Comisión de Ordenación Académica, modificado por acuerdo de la Comisión de Asuntos Académicos) - Normativa de permanencia de los estudiantes de la UAB. (Acuerdo del Consejo Social) - Memoria de las actividades formativas acreditadas - Informe de seguimiento.

Outputs	<ul style="list-style-type: none"> - Actas de las reuniones de los órganos de responsabilidad - Propuesta de modificación y de extinción de título que se tiene que enviar al Consejo de Universidades - Resolución del Consejo de Universidades y de AQU y/o DGU - Respuestas a las alegaciones del Consejo de Universidades y de AQU.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de modificaciones comunicadas al Consejo de Universidades . - Número de modificaciones comunicadas al Consejo de Universidades y que son consideradas como “sustanciales”. - Número de titulaciones la extinción de las cuales ha sido aprobada por el Comité de Dirección en el curso actual. - Tiempo medio que transcurre entre la identificación por parte del Director de una propuesta de extinción de título y la aprobación de la mencionada extinción por parte del Comité de dirección.

3.4.3. P*OQ3. Programación docente de las asignaturas. Guías Docentes

Los responsables pedagógicos de la Escuela junto con los expertos de contenido elaboran una propuesta de plantilla de guía docente teniendo en cuenta las sugerencias de las agencias externas de evaluación y el saber hacer existente sobre el tema.

A partir de la información extraída de la Memoria de la actividad formativa, el Coordinador de la titulación asigna las competencias, los resultados de aprendizaje y los contenidos entre las diferentes partes que la componen. Cada actividad formativa tiene un conjunto de profesores responsables que se dedican a elaborar el proyecto educativo de acuerdo con las competencias, los objetivos y los resultados de aprendizaje propuestos dentro de la Memoria de la actividad formativa y teniendo en cuenta el perfil de alumno al que se dirige. Finalmente el profesor rellena la guía docente de la actividad.

La revisión y la aprobación de las guías docentes es responsabilidad del Coordinador de la titulación. La publicación de las guías docentes se realiza de manera automática en el portal de la Escuela y en el campus virtual, previa validación de la guía por parte del Coordinador.

Las guías docentes se revisan anualmente. El coordinador de la titulación es la persona responsable de dicha revisión. Cuando se generen propuestas de mejora, dependiendo de su naturaleza, el Coordinador de la titulación es el responsable de implementarlas o de comunicarlas al profesorado para su incorporación en la planificación docente.

Objetivo	El objetivo del proceso es establecer la manera en la cual se diseña la programación docente anual las acciones formativas, y cómo se elaboran, revisan y aprueban las guías docentes de las mismas.
Propietario	- Coordinador/a de titulación
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Consejo Consultivo - Comité de Dirección - Director/a de la Escuela - Director/a de estudios - Coordinador/a de titulación - Profesorado - Secretaría Académica
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - El Coordinador de la titulación junto con los expertos en el área se reúnen para planificar una propuesta de guía docente. - El Coordinador de la titulación distribuye competencias, objetivos, actividades de aprendizaje, contenidos entre las diferentes partes que la componen. - El Consejo Consultivo revisa la propuesta para su aprobación. - Una vez que la propuesta es firme, el Director/a hace el traspaso a la Escuela para la publicación de los programas docentes
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> - Real decreto 1393/2007, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales - Recomendaciones para el seguimiento de los títulos oficiales. Documento elaborado por la REACU. - Memoria de las titulaciones acreditadas - Documentos de planificación de guías docentes propios

Outputs	- Actas de las reuniones de los órganos de responsabilidad - Guías docentes de las acciones formativas que se desarrollen
Indicadores	- Número y porcentaje (respecto al total de asignaturas o módulos de los estudios) de guías docentes hechos públicos anualmente.

3.4.4. POQ4. Evaluación del estudiante

El proceso de evaluación en cualquier actividad formativa que rige la Escuela debe tener en cuenta:

- La definición de los responsables de realizar la evaluación de los estudiantes.
- Se define la evaluación como un proceso continuo a lo largo del periodo lectivo el objetivo del cual es verificar la adquisición por parte del estudiante de las competencias asociadas a la unidad docente (asignatura o módulo) que el estudiante está cursando.
- Se regula el proceso de publicación del resultado de las actividades de evaluación, el rango de calificaciones, la adjudicación de matrículas de honor y el concepto de “no presentado”.
- Se establecen los términos generales en los cuales se enmarcará la evaluación de los trabajos de final de Máster y las prácticas externas.
- Se definen las condiciones que pueden llevar a solicitar convocatorias de evaluación extraordinarias.
- Finalmente, se regulan los procedimientos de desempeño, cierre y firma de actas, la revisión de los resultados de las actividades de evaluación y la custodia y el archivo de documentos y actas.

El Equipo encargado de la planificación y diseño del programa formativo elabora una propuesta de evaluación que se debate en la comisión que delega el Consejo Académico. El responsable de la evaluación de los estudiantes de una determinada acción formativa es su Coordinador.

En cada acción formativa el profesor es el responsable de aplicar los criterios y las pautas de evaluación aprobados y recogidos en las guías docentes. Como resultado, el profesor registra las calificaciones finales en una acta de evaluación.

Las calificaciones se incorporan automáticamente a la base de datos, donde se almacenan y se utilizan para la extracción de información académica útil para elaborar la memoria final.

Objetivo	El objetivo de este proceso es establecer la manera en la cual la Escuela garantiza que sus estudiantes adquieran competencias, de acuerdo con los perfiles de graduación definidos en las titulaciones.
Propietario	- Coordinador/a de titulación
Participantes	- Comité de Dirección - Consejo Consultivo - Director/a de la Escuela - Director/a de estudios - Coordinador/a de titulación - Profesorado - Secretaría Académica
Desarrollo	- Planificación y diseño del sistema de evaluación. - Definición de unos criterios y unas pautas para conseguir hacer un seguimiento periódico del sistema de evaluación de las acciones formativas. - Realización de análisis y conclusiones sobre el sistema de evaluación. - Registrar todas las evaluaciones, incidencias y mejoras relacionadas para una próxima revisión de la acción formativa.
Calendario	- Reunión inicial donde los diferentes agentes implicados elaboran el sistema de evaluación para esta actividad formativa. - Reuniones de seguimiento de evaluación acordados por la Dirección de la Escuela y el Coordinador de la titulación. - Reunión final donde se analizan los resultados obtenidos y donde se hace el balance final.

Inputs	<ul style="list-style-type: none"> - Memoria de las titulaciones acreditadas - Real decreto 1393/2007, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales - Real decreto 1125/2003, por el cual se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez a todo el territorio nacional - Normativa de permanencia de los estudiantes de la UAB (Acuerdo del Consejo Social). - Guías docentes (POQ3)
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> - Actas de las reuniones de los órganos de responsabilidad - Actas de calificación de los estudiantes - Indicadores de seguimiento de las titulaciones
Indicadores	No se generan indicadores cuantitativos. Aun así como consecuencia del desarrollo de este proceso se generan una serie de indicadores de rendimiento académico. Estos indicadores no miden este proceso en sí, sino la eficiencia de la titulación en el proceso POQ1.

3.4.5. POQ5. Evaluación del profesorado

Durante la actividad formativa en curso se realiza un seguimiento de la actividad docente desarrollada, y al finalizar la misma, se realiza una evaluación. Así pues, se reúnen el Coordinador de la Titulación y la Dirección y se evalúa la acción docente de acuerdo con:

- Cumplimiento de la programación establecida a la Guía Docente (POQ3) y de sus funciones como docente.
- La guía de Evaluación Docente.
- Las encuestas efectuadas al alumnado sobre la acción docente.
- Las valoraciones de los mismos docentes sobre el desarrollo de su actividad.

Con esta información se incorpora al informe sobre la actividad docente, donde se muestran (mejoras a tener en cuenta en próximas ediciones de la práctica docente de esta actividad).

Objetivo	El objetivo de este proceso es establecer la manera en la cual la Escuela garantiza la calidad del personal docente.
Propietario	- Coordinador/a de titulación
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de dirección - Consejo Consultivo - Director/a de la Escuela - Director/a de estudios - Coordinador/a de titulación - Secretaría Académica - Profesorado
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de las encuestas a los agentes implicados sobre la práctica docente. - Analizar la práctica docente. - Elaboración de un informe de seguimiento y evaluación donde quede patente qué puntos hay de mejora en la práctica docente.
Calendario	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de seguimiento del profesorado junto con la Dirección de la Escuela y el Coordinador de la titulación. - Reunión final donde se analizan las conclusiones de la práctica profesional docente.
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria anual del procedimiento de valoración de los méritos docentes del PDI funcionario y contratado de las universidades públicas catalanas para la asignación de las retribuciones adicionales (publicado en el DOCG) - Real decreto 1312/2007 sobre la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios - Resolución IEU/2436/2008 por la cual se da publicidad a las instrucciones para la acreditación de los manuales de evaluación docente de las universidades públicas catalanas. DOGC.
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> - Actas de las reuniones de los órganos de responsabilidad - Informe de las encuestas donde el alumnado evalúa la acción docente de los profesores. - Informe de las valoraciones de los profesores sobre el desarrollo de su actividad. - Informe de seguimiento y evaluación del profesorado

Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de profesores con título de doctor y acreditación AQU/ANECA - Porcentaje de profesores evaluados positivamente
--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.4.6. POQ6. Recogida de las incidencias, reclamaciones y sugerencias

Los implicados en la recogida de incidencias, reclamaciones o sugerencias son los profesores, los estudiantes y el personal de administración de los diferentes programas formativos.

Los medios de que disponen para tal comunicación son:

- Soporte administrativo de los programas.
- El web y el campus virtual.
- Teléfono.
- Hojas impresas donde se puede ejercer los derechos de reclamaciones y sugerencias.

Todas las incidencias, reclamaciones y sugerencias son analizados por el Coordinador de la titulación o por el personal administrativo (en función de su naturaleza) y se proporciona un *feedback* a la persona implicada para adoptar una solución o derivar el caso hacia otro estamento que pueda dar respuesta. En el supuesto de que la persona realice una sugerencia, se registra para ser evaluada cuando se ejecute el proceso de seguimiento y mejora de la titulación.

Objetivo	El objetivo del presente proceso es organizar las actividades que garanticen la recogida de incidencias (quejas, sugerencias, etc.), su seguimiento hasta su resolución y aplicación de la información recogida en la mejora de los programas formativos.
Propietario	- Coordinador/a de titulación
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Director/a de la Escuela - Director/a de estudios - Coordinador/a de titulación - Secretaría Académica - Equipo administrativo
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar y mantener todos los servicios habilitados para poder gestionar incidencias, sugerencias y reclamaciones. - Analizar la naturaleza de cada caso y reportarlo hacia la persona a quien corresponde atenderlo. - Ofrecer una solución para cada caso. - En los casos que no se puede atender redirigir el caso a un organismo competente. - Para todos los casos: realizar un registro de la incidencia / reclamación / sugerencia para tener un histórico y un resumen de casos a ser evaluados cuando se haga el seguimiento del programa formativo.
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> - Plan director - Directrices del programa AUDIT
Outputs	<ul style="list-style-type: none"> - Informe anual de la gestión de quejas y sugerencias de la Escuela - Informes de seguimiento de las actividades formativas
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de incidencias, reclamaciones y sugerencias recibidas. - Tiempo medio de respuesta al usuario. - Tiempo medio de resolución. - Tasa de eficacia en la resolución.

3.4.7. P*OQ7. Análisis de satisfacción de los estudiantes.

Durante la planificación, diseño e implantación de cualquier actividad formativa hay que tener en cuenta cuál es la opinión de los diferentes agentes que participan, una parte muy importante son los alumnos. Dentro de la Escuela se trabaja para dar cabida a las opiniones de este sector, haciendo que sean "inputs" muy valiosos de cara a la mejora de las actividades formativas.

Actualmente se realiza un cuestionario de satisfacción para todas las actividades formativas. En las de más larga duración y estructuradas por unidades de aprendizaje más pequeñas, también se analizan de forma modular. Uno de los caballos de batalla futuros será analizar también el proceso de acceso y matriculación por parte de los estudiantes.

Objetivo	El objetivo del presente proceso es establecer los mecanismos a través de los cuales se recogen evidencias sobre el grado de satisfacción del alumnado, cómo se analizan y cómo se utilizan en el proceso de mejora continua de las actividades formativas.
Propietario	- Coordinador de titulación
Participantes	- Director/a de la escuela - Director/a de estudios - Coordinador/a de titulación - Secretaría Académica - Equipo administrativo
Desarrollo	- En el proceso de diseño de la actividad formativa los agentes implicados se reúnen para crear / redefinir / modificar el cuestionario de satisfacción. - Analizar y redefinir los cuestionarios de satisfacción realizados a los alumnos en todos aquellos módulos donde participen. - Analizar las respuestas del alumnado y extraer información que nos ayude a la mejora continua de los estudios. - Realizar un histórico y ver la evolución de la actividad formativa a través de los índices de satisfacción - Establecer cuáles son las líneas de acción prioritarias dentro de las actividades formativas. - Traspasar esta información al Claustro, al Consejo Académico y al Comité de dirección para que tengan información de la valoración del alumnado en el momento de valorar futuras ediciones de la misma actividad formativa.
Inputs	- Plan director - Información de los cuestionarios
Outputs	- Actas de las reuniones para definir los cuestionarios y de las reuniones para analizar sus resultados. - Informe sobre el grado de satisfacción de los alumnos
Indicadores	- Porcentaje de respuesta de los alumnos a las encuestas de satisfacción por curso. - Número total de valores positivos - Número total de posibles mejoras identificadas por los alumnos.

3.4.8. POQ8. Análisis de satisfacción del profesorado.

En este proceso la Escuela quiere que la opinión que tienen los docentes sobre la actividad formativa que imparten esté reflejada por escrito en el seguimiento y la mejora de la misma. Así pues se pretende crear unas herramientas que ayuden a saber de manera formal cuál es la opinión que tiene el docente de la actividad formativa que imparte y de la estructura y logística de que dispone. Hasta ahora esta valoración se había llevado a cabo de manera cualitativa y sin una sistematización.

Las líneas de acción están enfocadas a crear un formulario donde al acabar la actividad formativa se permite al docente evaluar el seguimiento realizado, así como también evaluar aspectos externos a la docencia cómo los espacios, los servicios, el acceso, la facilidad de uso, la logística de materiales, el campus virtual.

Objetivo	El objetivo del presente proceso es establecer los mecanismos a través de los cuales se recogen evidencias sobre el grado de satisfacción del profesorado, como se analizan y cómo se utilizan en el proceso de mejora continua de las actividades formativas.
Propietario	- Coordinador/a de titulación
Participantes	- Director/a de la Escuela - Director/a de estudios - Coordinador/a de titulación - Profesorado - Secretaría Académica

Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - En el proceso de diseño de la actividad formativa los agentes implicados se reúnen para crear / redefinir / modificar el cuestionario de satisfacción destinado al profesorado. - Creación, análisis y redefinición de los cuestionarios de satisfacción enfocados a docentes. - Una vez se ha acabado el curso y se han obtenido los resultados de las encuestas de satisfacción del profesorado, se reúne de nuevo a los agentes implicados en esta actividad formativa para hacer un análisis de las respuestas que nos ayude a la mejora continua en la acción docente y en el funcionamiento del curso. - Establecer cuáles son las líneas de acción prioritarias dentro de las actividades formativas. - Trasladar esta información al Claustro, al Consejo Académico y al Comité de dirección para obtener información de las opiniones del profesorado a la vez de valorar futuras ediciones de la misma actividad formativa.
Inputs	- Información de los cuestionarios
Outputs	- Informe sobre el grado de satisfacción del profesorado
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de respuesta de los profesores a las encuestas de satisfacción por curso. - Número total de valores positivos. - Número total de posibles mejoras identificadas por actividad a los profesores.

3.4.9. POQ9. Análisis de la inserción profesional

Es determinante que las titulaciones tengan capacidad para dar respuesta tanto a las necesidades formativas que derivan de la evolución metodológica, conceptual e instrumental de las diferentes disciplinas, como de las demandas del propio mercado de trabajo y de su evolución. Con este proceso la Escuela se propone disponer de indicadores externos que contribuyan al proceso *POQ1 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones* y *PEQ3 Creación de nuevas titulaciones*.

Objetivo	El objetivo de este proceso es disponer de datos sistemáticos sobre la inserción profesional lograda por los titulados una vez finalizados los estudios, y que pueden tener incidencia en la mejora de las titulaciones y en la configuración de la oferta formativa.
Propietario	- Coordinador de titulación
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Director/a de la Escuela - Director/a de Estudios - Coordinador/a de titulación
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Los agentes implicados se reúnen para crear / redefinir / modificar el cuestionario de encuesta. - Analizar y redefinir los cuestionarios de los titulados. - Analizar las respuestas de los titulados y extraer información que nos ayude a la mejora continua de los estudios. - Realizar un histórico y ver la evolución de la inserción profesional. - Trasladar esta información al Claustro, al Consejo Académico y al Comité de dirección para obtener información que permita valorar futuras ediciones de la misma actividad formativa y/o la creación de nuevas.
Calendario	Estudio anual
Inputs	<ul style="list-style-type: none"> - Plan director - Información de los cuestionarios
Outputs	- Informe anual de inserción profesional
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje y tiempo de inserción profesional - Sectores de actividad donde se han incorporado los titulados - Categorías profesionales y retribuciones - Perfiles profesionales ocupados

3.5. Procesos de apoyo

3.5.1. PSQ1. Organización académica

El Comité de dirección es el órgano responsable de la aprobación, a propuesta del Coordinador de titulación de la Escuela, de las normativas académicas que afectan a:

- Normativa de matrícula de la UAB.

- Becas y ayudas de colaboración
- Normativa sobre evaluación de los estudiantes de la UAB.
- Normativa sobre custodia y revisión de pruebas de la UAB.
- Normativa sobre reconocimiento y transferencia de créditos de la UAB.
- Expedición del título y del Suplemento Europeo del Título.

La Escuela es una fundación de la UAB y por lo tanto la mayoría de los procesos de gestión académica se rigen por la normativa establecida por la UAB.

El calendario administrativo establece los periodos en los cuales se puede solicitar el acceso en los estudios (periodos de preinscripción, fechas de resolución de las admisiones, solicitudes y resolución de traslados de expediente), matricularse, solicitar reconocimiento y transferencia de créditos (periodos de solicitud y fechas de resolución) y solicitar cambios del régimen de permanencia.

La Secretaría del Centro es la responsable de organizar los dispositivos de matrícula propios, tanto de las enseñanzas de grado como de máster.

La Coordinación de la titulación aprueba los horarios en los cuales se impartirán las actividades docentes vinculadas a los estudios. La Secretaría del centro asigna, de acuerdo con el coordinador de la titulación, las aulas y otros espacios afines en los cuales se desarrollarán las actividades docentes.

La elaboración, la aprobación, la difusión y el seguimiento de las guías docentes se establecen en el Proceso POQ3. Los estudiantes pueden consultar la programación académica del curso en el web de la Escuela (calendario académico, horarios y aulas) y en el Campus Virtual (guías docentes detalladas).

Toda la información se hace pública mediante los canales de comunicación establecidos con este objeto.

Objetivo	El objetivo del presente proceso es establecer como se regulan y organizan las actividades académicas que hacen posible el desarrollo eficiente de la actividad docente: normativas que regulan el paso del estudiante por la Escuela, procedimientos administrativos, organización y planificación docente.
Propietario	- Coordinador/a de titulación
Participantes	- Consejo de Dirección - Director/a de la Escuela - Director/a de estudios - Coordinador/a de titulación. - Secretaría Académica
Desarrollo	- Se desarrolla una serie de acciones en las que se actualiza la normativa académica que se aplica en la Escuela. - Se define un calendario administrativo a partir del cual el alumnado y el profesorado pueden interactuar con la Escuela. - Se planifican horarios y asignación de espacios para la realización de cada actividad formativa. - Se publicita toda la información académica y administrativa en lo referente a las actividades formativas en los canales de comunicación pertinentes.
Inputs	- Memoria de las titulaciones acreditadas. - Real decreto 1393/2007, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. - Normativa de matrícula. - Convocatorias de becas y ayudas a los estudios universitarios. - Normativa sobre custodia y revisión de pruebas. - Normativa sobre reconocimiento y transferencia de créditos. - Normativa de permanencia.
Outputs	- Actas de las reuniones de los órganos de responsabilidad. - Calendario académico. - Calendario administrativo. - Plan docente de las titulaciones. - Horarios y aulario de las titulaciones. - Guías docentes de asignaturas y módulos.
Indicadores	- Nivel de satisfacción medio de los estudiantes expresado en la encuesta sobre el proceso de gestión académica.

3.5.2. PSQ2. Gestión documental

Este es el proceso encargado de organizar la gestión de la documentación y la información que existe en el seno de la Escuela. En el punto 4. *Sistema de la información y la Gestión Documental* se exponen todos los mecanismos que tiene la Escuela para almacenar y tratar información.

A continuación mostramos algunas de las responsabilidades que tienen que ver con este proceso:

- Recopilar la información que formará parte del sistema de información y de documentación, donde se depositarán los informes, los datos, las estadísticas de los diferentes procesos descritos.
- Análisis y tratamiento documental: principios de organización del sistema de información y recuperación de documentos. Los datos, los documentos y los informes en curso necesarios para el funcionamiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad, serán accesibles a los diferentes agentes vinculados al sistema a través de las herramientas tecnológicas que ofrece la Escuela (base de datos propia, unidad compartida en la red, base documental en papel). La Escuela establecerá los mecanismos de acceso y velará por el cumplimiento de los requisitos de protección de datos.
- Difusión de la información: la difusión pública se hará a través del web, de la información gráfica y en papel que se publicita para cada actividad formativa o institucional.

Objetivo	Definir y organizar las acciones para gestionar la documentación y la información y su utilización para el análisis, la revisión y la mejora del funcionamiento del SGIQ de la Escuela. Dotar de datos e información al resto de procesos, en especial el de análisis y seguimiento de las titulaciones (POQ1) y el de análisis y seguimiento del propio SGIQ (PEQ1).
Propietario	- Director/a de la Escuela / Director/a de estudios
Participantes	- Comité de dirección - Consejo Académico - Claustro - Coordinador de la titulación - Secretaría Académica - Equipo administrativo
Desarrollo	Se define y se actualiza el actual sistema de información mediante el cual se realiza la gestión de la documentación. Se tiene especial cuidado en: - El almacenamiento de la información en los diferentes dispositivos. - El análisis y tratamiento de esta información. - La difusión de la información pública.
Inputs	- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIQ) con la descripción de sus procesos. - Directrices del programa AUDIT. - Manual del Sistema de Gestión para Documentos.
Outputs	- Control de versiones del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIQ) de la Escuela. - Informe sobre la gestión documental del SGIQ. - Control de versiones del Manual del Sistema de Gestión para Documentos.
Indicadores	- Incidencias recogidas en el gestor del Sistema de Gestión para Documentos. - Memorias e informes presentados fuera de los plazos establecidos. - Memorias e informes que no se han presentado.

4. Sistema de Información y Gestión de la Documentación

El sistema de información y gestión de la documentación es el encargado de gestionar toda la información necesaria para el funcionamiento de la Escuela y del SGIQ. Su objetivo, en el marco del SGIQ, es disponer de una forma sistematizada y metódica para almacenar toda la información necesaria para analizar los diferentes procesos, y de igual forma conocer la documentación generada por el SGIQ y para su rendición de cuentas.

Para la obtención de información se analiza el alcance de cada uno de los procesos descritos y las funciones, procedimientos y documentos que de ellos se derivan. Se debe conocer también los circuitos administrativos de estos procesos y los documentos tratados. El *PSQ2. Gestión documental* es el proceso encargado de describir como funciona el Gestor de Documentación.

A continuación se describen las herramientas de que dispone la Escuela para el almacenamiento y tratamiento de la información que servirán para alimentar el funcionamiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Escuela.

Almacenamiento de información

Además de la gestión académica a través del sistema SIGMA de la UAB, la Escuela dispone de bases de datos propias para el seguimiento y gestión académica y administrativa de sus actividades docentes. Estos recursos facilitan toda la información en lo referente a los datos de los alumnos, ya sean académicos (planes docentes, matriculaciones, preinscripciones, interesados, bajas, rendimiento académico), o administrativas (documentación, certificados, títulos y datos personales de los alumnos) que servirán para elaborar outputs necesarios para el seguimiento del SGIQ y de los que se extraerá información valiosa para los cursos y para el análisis de su evolución histórica.

Información de difusión y promoción de los programas formativos.

La Escuela utiliza varios mecanismos y canales para la información y difusión de sus titulaciones de Grado y Máster que registra según las características de cada uno, en archivo físico en papel, en la unidad de disco compartida o en el servidor web de la Escuela.

Los canales de comunicación y difusión de las titulaciones que se utilizan son:

- Web propia de la Escuela.
- Web de la UAB.
- Listas de distribución.
- Envío postal.
- Material en papel: Folletines, trípticos, pósteres...
- Sesiones informativas presenciales

Información profesorado.

Para cada programa formativo se guarda aquella información que se necesite del docente, ya sea la información de documentación personal o contractual para efectuar la acción docente y las valoraciones que obtienen éstos una vez han impartido la actividad docente correspondiente. Esta información queda contenida dentro de los repositorios documentales de la Escuela.

Información alumnado

En la Escuela se guarda toda la documentación que el alumno ha dado, ya sea en lo referente a información de cariz personal, o necesaria en el proceso de matriculación como por ejemplo documentación relativa a los estudios cursados, al grado de satisfacción, a las sugerencias, quejas o incidencias que haya expresado.

Satisfacción de los agentes

Para cada edición y curso de los Grados y Másteres se llevan a cabo encuestas de valoración entre los agentes implicados en relación al proceso de información y matriculación, valoración de los módulos de la titulación y de los docentes, de realización de prácticas, de inserción profesional una vez finalizados los estudios y de valoración de la titulación. Esta información queda contenida dentro

de los repositorios documentales de la Escuela.

Gestión de las incidencias, las reclamaciones y las sugerencias.

Cuando existe alguna incidencia en una actividad formativa, se resuelve y se guarda registro. Cuando es el momento de realizar la evaluación de seguimiento del programa formativo se analizan y se valoran las posibles anomalías, deficiencias, sugerencias o reclamaciones que hayan podido aparecer.

Documentación sobre la LOPD

Existe una serie de documentación necesaria para cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD). Esta información, así como todos los procesos que de esta ley derivan, están explicitados en:

- Un documento de seguridad.
- Un registro de las bases de datos en la Agencia Catalana de Protección de Datos.

Información académica

Al final de cada ejercicio académico se prepara una Memoria donde se expone toda la actividad que realiza la Escuela. En ella se incluye información sobre las actividades: tipo de actividades, número, clasificación por áreas de conocimiento, etc. como también sobre el alumnado: perfil de alumno, procedencia geográfica, titulación de procedencia, etc. También se incluye información sobre las actividades de investigación y asesoramiento.

Información económica

Para analizar la evolución económica de la Escuela se tiene en consideración, junto con el equipo económico que nos apoya, un control del balance económico. En él se analiza cuáles son las áreas de la Escuela más rentables así como aquellas personas con las que se realiza más actividades.

Informe de seguimiento SGIQ

En los informes generados en las reuniones sobre el Sistema de Garantía Interna de Calidad quedan reflejados cuáles son los puntos abordados, dejando constancia de aquellos más débiles o que requieren una atención especial dentro de cada proceso descrito en el SGIQ.

Evolución académica de los programas formativos.

Al finalizar cada curso de Grado o Máster se lleva a cabo una evaluación a partir de las fuentes de información utilizadas para valorar como se ha desarrollado la presente edición y en la cual, mediante el análisis de las informaciones objetivas que se tengan, se propongan acciones de mejora para el futuro del programa formativo.

5. Información Pública y Rendición de Cuentas

5.1. Información pública

La Escuela está comprometida con la transparencia y la rendición de cuentas, y dispone de los siguientes mecanismos para ello:

- Un portal de la Escuela abierto a todo el mundo, a partir del cual se explica qué es la Escuela y qué actividades formativas se difunden. Además, dentro del portal también hay noticias y acontecimientos que tienen que ver con la propia Escuela.
- Memoria anual.
- Informes anuales del seguimiento de las titulaciones.

A esto hay que añadir el envío mediante listas de distribución de correo electrónico y postal que se realiza para la difusión de las actividades formativas.

5.2. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas se realiza desde diferentes enfoques:

- En el Comité de dirección se realiza una supervisión anual donde se muestra la actividad llevada a cabo y donde se hace un balance global de la Escuela.
- Para cada edición de los Grados o Másteres se reúne al final la Dirección de la Escuela junto con el Coordinador de la titulación para hacer un balance académico y económico de la edición y tomar las decisiones adecuadas pertinentes de cara al futuro.
- La rendición de cuentas se realiza a través de los procesos de verificación, seguimiento y acreditación de las titulaciones a las administraciones públicas y agencias de evaluación.

En el proceso *PEQ2 Establecimiento de mecanismos para asegurar la información y la rendición de cuentas*, se formaliza el proceso en materia de información pública y rendición de cuentas con más detalle.

Tabla de indicadores

Proceso	Indicador
PEQ1	No se generan indicadores cuantitativos de este proceso. En el punto 3.2.1. Directrices AUDIT de este SGIQ, se someten a revisiones anuales los indicadores generales para actualizar cada directriz, si hace falta. Constan los análisis de los indicadores de todos los procesos del SGIQ, del seguimiento y la mejora del SGIQ que hayan formulado los agentes implicados en este proceso, además del marco normativo y del seguimiento del sistema universitario impulsado por el propio centro.
PEQ2	Número de visitas a la página web de información sobre las titulaciones de la Escuela
	Porcentaje de contenidos de información sobre titulaciones actualizados en todos los canales de comunicación de la Escuela.
	Número de contenidos sobre titulaciones actualizados fuera del calendario previsto.
	Quejas y sugerencias recibidas.
PEQ3	Total de programas creados nuevamente.
	Número y porcentaje de titulaciones que se tendrían que haber creado el año en curso y no se ha hecho.
	Número y porcentaje de propuestas presentadas dentro del calendario establecido.
	Número y porcentaje de informes de evaluación de *ANECA/AQU favorables recibidos el año en curso.
PEQ4	Número de autoinformes de acreditación presentados y valoraciones obtenidas
POQ1	Número y porcentaje de informes de seguimiento presentados en las fechas previstas.
	Número de acciones de mejora propuestas.
	Número de acciones de mejora propuestas en informes anteriores que se han llevado a la práctica el año en curso.
	Tasa de graduación del programa formativo
POQ2	Número de modificaciones comunicadas al Consejo de Universidades .
	Número de modificaciones comunicadas al Consejo de Universidades y que son consideradas como “sustanciales”.
	Número de titulaciones la extinción de las cuales ha sido aprobada por el Comité de dirección en el curso actual.
	Tiempo medio que transcurre entre la identificación por parte del Director de una propuesta de extinción de título y la aprobación de la mencionada extinción por parte del Comité de dirección.
POQ3	Número y porcentaje (respecto al total de asignaturas o módulos de los estudios) de guías docentes publicadas anualmente.
POQ4	No se generan indicadores cuantitativos. A pesar de que es cierto que como consecuencia del desarrollo de este proceso se generan una serie de indicadores de rendimiento académico, estos indicadores no miden este proceso en sí, sino la eficiencia de la titulación en el proceso POQ1.
POQ5	Número de profesores con título de doctor y acreditación AQU/ANECA
	Número de profesores que han hecho formación de formadores
	Porcentaje de profesores evaluados positivamente
POQ6	Número de reclamaciones, incidencias y sugerencias recibidas
	Tiempo medio de respuesta al usuario
	Tiempo medio de resolución
	Tasa de eficacia en la resolución
POQ7	Porcentaje de respuesta de los alumnos a las encuestas de satisfacción por curso.
	Número total de valores positivos
	Número total de posibles mejoras identificadas por actividad a los alumnos.
POQ8	Porcentaje de respuesta de los profesores a las encuestas de satisfacción por curso

Proceso	Indicador
	Número total de valores positivos
	Número total de posibles mejoras identificadas por actividad a los profesores.
POQ9	Porcentaje y tiempo de inserción profesional
	Sectores de actividad donde se han incorporado los titulados
	Categorías profesionales y retribuciones
	Perfiles profesionales ocupados
PSQ1	Nivel de satisfacción medio de los estudiantes expresado en la encuesta sobre el proceso de gestión académica.
PSQ2	Incidencias recogidas en el gestor del Sistema de Gestión para Documentos
	Memorias e informes presentados fuera de los plazos establecidos
	Memorias e informes que no se han presentado