

210.6.1 - RECOLLIDA I ANÀLISI DELS RESULTATS

ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ARQUITECTURA DE BARCELONA

ÍNDEX

1. FINALITAT	3
2. ABAST	3
3. NORMATIVES	3
4. DEFINICIONS	3
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	3
5.1. DEFINICIÓ D'INDICADORS I RECOLLIDA DE RESULTATS	4
5.2. ANÀLISI DE RESULTATS	5
5.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	5
6. SEGUIMENT I MESURA	6
7. EVIDÈNCIES	6
8. RESPONSABILITATS	6
9. FITXA RESUM	7
10. FLUXGRAMA	8
ANNEX: QUADRE DE DADES I D'INDICADORS DEL SGIQ-ETSAB	9



1 d'octubre de 2013
SGIQ-ETSAB

GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió 01 - Maig 2013	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 210.6.1 - Recollida i Anàlisi dels Resultats del SGIQ-ETSAB	
Elaborat per	Revisat per
Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Corominas i Ayala	Equip directiu de l'ETSAB ¹
Cap dels serveis UTG-AB: Victoria Vela Zardoya	Aprovat per
Cap de l'àrea de gestió acadèmica UTG-AB: Gema Diaz Luna	Comissió permanent de l'ETSAB
Tècnica de projectes UTG-AB: Francisca Calderón Peñuela	
Versió 02 - Octubre 2013	
Es modifica el document per respondre els requeriments indicats per AQU-Catalunya al seu <i>Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat ETSAB</i> , de juliol de 2013	
Modificat per	Aprovat per
Cap dels serveis UTG-AB: Victoria Vela Zardoya	Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Corominas i Ayala
Tècnica de projectes UTG-AB: Francisca Calderón Peñuela	
Pàg.	Modificació
-	A tot el procés s'ha afegit "dades" al títol: "Quadre de dades i d'indicadors del SGIQ-ETSAB"
3	Descripció de Notificació en 4. Definicions
4	En el resum d'indicadors fet a l'apartat 5.1. DEFINICIÓ D'INDICADORS I RECOLLIDA DE RESULTATS, s'han referenciat els corresponents a inserció laboral i al qüestionari de satisfacció que omplen els usuaris en rebre la resposta a la seva sol·licitud
5	S'ha descrit com s'assegura la fiabilitat i la integritat de les dades
5	S'ha descrit més explícitament la relació entre aquest procés, el 210.1.1 i la resta de processos
6	Nou apartat 5.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS (inclou referència al formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant) i esborrada la referència a resolució d'incidències a l'apartat 6. SEGUIMENT I MESURA
6	Referència al punt del manual 3.6.2 MESURA, ANÀLISI DE DADES I SEGUIMENT DELS PROCESSOS en lloc de 4.6.2 MESURA I SEGUIMENT DELS PROCESSOS
8	10.FLUXGRAMA: Noves referències a tots els processos (sortida) i al 210.1.1 (entrada i sortida). Inclusió del flux corresponent a RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS
9 a 12	Actualitzat l'ANNEX: QUADRE DE DADES I D'INDICADORS DEL SGIQ-ETSAB
Custodiat per	Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Corominas i Ayala

¹ Equip directiu de l'ETSAB amb data Maig de 2013:

Director: Ferran Sagarra Trias

Sotsdirectors: Miquel Corominas i Ayala, Josep M. González Barroso, Maria Goula, Karin Hofert Feix, Félix Pardo Marín, Ariadna Perich Capdeferro, Ernest Redondo Domínguez

Secretari acadèmic: Carlos Pérez Lamas

Cap dels serveis: Victòria Vela Zardoya

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB) recull, analitza i fa públics els resultats associats als processos d'aprenentatge, la inserció laboral dels titulats i la satisfacció dels grups d'interès, així com la seva incidència en la presa de decisions per a la seva millora.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ETSAB, ja siguin de grau o de màster.

3. NORMATIVES

Marc normatiu intern

- Reglament de l'ETSAB
<http://www.upc.edu/bupc/hemeroteca/2005/b77/18-05-2005cu.pdf>
- Plans d'estudis
<http://www.etsab.upc.edu/web/frame.htm?i=2&m=estudios&c=estudios>
- Política i Objectius de Qualitat de l'ETSAB

Marc normatiu extern

Per al marc normatiu extern a l'ETSAB vegeu l'annex II del document *Presentació dels Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat de la UPC*.

4. DEFINICIONS

Grup d'interès: Tota aquella persona, grup o institució que té interès en el centre, en els ensenyaments o en els resultats obtinguts. Aquests podrien incloure estudiantat, professorat, administracions públiques, empreses, familiars i societat en general.

Indicador: Expressió per tal de mesurar fins a quin punt s'assoleixen els objectius fixats prèviament en relació als diferents criteris a valorar per un programa formatiu. Poden ser mides, números, fets, opinions o percepcions que mostren l'activitat que s'ha realitzat.

Notificació: En el context d'aquest procés, notificació realitzada pels grups d'interès, s'utilitza com sinònim d'incidència, reclamació, suggeriment o felicitació.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Per a la implementació i seguiment de les diferents fases d'aquest procés, l'equip directiu compta amb el suport pro-actiu de la Unitat Transversal de Gestió d'Arquitectura de Barcelona.

Algunes paraules d'aquest apartat i del següent apartat 6 apareixen en colors diferents al negre i amb una referència (**E**, **R**, **D**, **I**) al costat dret, segons la clau següent:

- | | |
|----------------------|---|
| E – Evidència | R – Responsables o participants en una activitat |
| D – Difusió | I – Informació addicional i altres Documents |

5.1. DEFINICIÓ D'INDICADORS I RECOLLIDA DE RESULTATS

L'Equip directiu, en el marc de la política i objectius de qualitat de l'Escola i amb els informes de seguiment del curs anterior, revisarà anualment, i modificarà si és precís, el **Quadre de dades i d'indicadors del SGIQ-ETSAB**, en el que s'especificaran les categories en les que s'agrupen els resultats, els indicadors i els mecanismes d'obtenció de dades. Aquest quadre es debatrà en el si de la **Comissió de qualitat** -amb representació de l'estudiantat, el personal docent investigador, el personal d'administració i serveis i el patronat de l'ETSAB-, qui garantirà la fiabilitat i representativitat dels resultats de les dades, així com la solvència de les fonts utilitzades per obtenir-les. El Quadre de dades i d'indicadors s'eleva a la **Junta d'Escola** per a la seva ratificació, donaran fe l'acta i els acords de la Junta.

R
E
R
R
E

El Quadre de dades i d'indicadors del SGIQ-ETSAB estarà compost, com a mínim, dels indicadors definits a cada procés i que s'agrupen com segueix:

Indicadors generals de resultats de l'aprenentatge

Són els indicadors que es defineixen i recullen al procés 210.2.1 Garantir la Qualitat dels Programes Formatius, sobre resultats de la fase inicial i de la no inicial.

Altres indicadors relacionats amb l'aprenentatge i l'orientació laboral

Són els especificats als processos 210.3.1 al 210.3.6 sobre matrícula, acollida, avaluació, mobilitat, orientació i inserció laboral i pràctiques externes.

Indicadors d'equipaments i serveis

Són els indicadors especificats dels processos 210.5.1 i 210.5.2 sobre ús d'espais i equipaments i dels serveis.

Indicadors relacionats amb la gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments

Segons procés 210.3.7 *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*

Indicadors generals de satisfacció

- La valoració que el tutor de tutors realitza sobre la satisfacció de l'estudiantat assistent a les jornades d'acollida i la obtinguda del pla d'acció tutorial (procés 210.3.2 - *Suport i orientació a l'estudiantat*)
- Els resultats de les enquestes que omplen els estudiants sobre el professorat i les assignatures (procés 210.3.3 *Metodologia d'ensenyament i avaluació*)
- La valoració del grau de satisfacció de l'estudiantat que fa mobilitat i de les institucions amb acords de mobilitat (procés 210.3.4 *Gestió de la mobilitat de l'estudiantat*)
- La valoració del grau de satisfacció dels implicats en pràctiques acadèmiques externes (procés 210.3.6 *Gestió de les Pràctiques Externes*)
- Resultats del qüestionari de satisfacció que omplen els sol·licitants d'incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions sobre el servei i la resposta rebuda (*tots els processos*)

Tal i com s'indica en la descripció de cada procés, anualment els propietaris, amb el suport de la UTG-AB, recolliran la informació necessària per donar valor als indicadors, actualitzant d'aquesta manera el **Quadre de dades i d'indicadors del SGIQ-ETSAB**. El **Sotsdirector responsable de la qualitat i de la planificació** vetllarà per la correcta actualització dels **valors dels indicadors**. La Memòria de l'ETSAB inclourà informació sobre els principals indicadors del sistema (relacionat amb 210.7.1

R
E

Publicació d'Informació i Rendició de Comptes sobre els Programes Formatius).

Amb l'objectiu d'assegurar la fiabilitat i la integritat de les dades, la Universitat Politècnica de Catalunya disposa de sistemes informàtics gestionats en entorns homogenis i integrats (per exemple PRISMA, sistema d'informació per gestionar els estudis de la UPC) a través dels quals s'obtenen dades, que són revisades per part d'equips tècnics del centre o de la Universitat (Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat), i es formulen indicadors de l'activitat docent i de recerca, de personal i de gestió que es publiquen en el "Portal de Dades i Indicadors de la UPC".

El tractament de les dades i la definició i càlcul dels indicadors s'estableixen d'acord amb els criteris i validació del sistema d'informació interuniversitari de Catalunya UNEIX que assegura la fiabilitat i homogeneïtzació de la informació, crea referents comuns ja que normalitza conceptes, criteris i terminologia, i facilita l'accés a la informació d'una manera senzilla.

En relació als indicadors de satisfacció dels grups d'interès, sobretot pel que fa a les enquestes, es determinaran els elements necessaris en cada cas (grandària de la mostra, nivell de confiança, marge d'error, tècnica de mostratge...) per assegurar la representativitat de la mostra.

5.2. ANÀLISI DE RESULTATS

L'anàlisi dels resultats dels processos es realitza en una primera instància en el si de cada procés, amb la recollida d'indicadors i elaboració de informes seguiment i millora tant de l'activitat com del funcionament del propi procés, essent el propietari del procés el responsable de que es porti a terme. En aquest procés es reben i s'analitzen aquests informes per ser utilitzats en l'anàlisi i millora global del SGIQ-ETSAB: ~~En un segon nivell més global~~, tal com s'explica al procés 210.1.1 *Definir la Política i els Objectius de Qualitat de la Formació*, la Comissió de qualitat, conjuntament amb l'Equip directiu, revisen l'*Informe de seguiment del SGIQ-ETSAB*² i, en funció dels recursos disponibles, elaboren propostes de millora de l'eficàcia del sistema i els seus processos.

El [Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació](#) vetllarà per a que en el si de cada procés es rebin i s'analitzin els resultats obtinguts i el grau d'assoliment dels objectius propis, i també per l'anàlisi global dels resultats. R

5.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 210.3.7 *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències,

² l'Informe de seguiment del SGIQ-ETSAB, segons es descriu al procés 210.1.1 *Definir la Política i els Objectius de Qualitat de la Formació*, s'elabora utilitzant els informes preliminars dels propietaris dels processos, de la mesura de satisfacció dels grups d'interès, del valor de les dades i dels indicadors, de les evidències generades, de la normativa i la legislació vigents, etc. i recollirà:

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

reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb aquest procés. El **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació** com a propietari del procés vetllarà per la seva resposta i resolució. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant. **R**

Al mateix temps el **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació** també farà un anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'informe de seguiment definit al procés *210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*. **R**

6. SEGUIMENT I MESURA

El **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació**, en la seva funció de propietari del procés, vetllarà pel correcte funcionament de cada una de les fases del procés. ~~i per la resolució de les possibles incidències o desviació d'objectius que es puguin ocasionar (relacionat amb el procés 210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments)~~ **R**

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

En el cas particular d'aquest procés el **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació**, en la seva funció de propietari del procés, recollirà informació i indicadors relatius al procés i elaborarà, tal com es descriu al punt ~~4.6.2. MESURA I SEGUIMENT DELS PROCESSOS~~ 3.6.2 MESURA, ANÀLISI DE DADES I SEGUIMENT DELS PROCESSOS del *Manual de Qualitat i Processos*, un **informe preliminar de seguiment i millora del procés**, que utilitzarà, en la seva funció de responsable global del sistema, per al seguiment i millora del sistema. **R I**

7. EVIDÈNCIES

<i>Identificació del registre</i>	<i>Responsable custòdia</i>	<i>Conservació</i>	<i>Registre relacionat³</i>
Actes i comunitats Junta d'escola	Secretari acadèmic	Permanent	
Comunicats Comissió de qualitat	Secretari acadèmic	Permanent	
Quadre de dades i d'indicadors del SGIQ-ETSAB (definició i valors del període)	S. r. de la qualitat i la planificació	Permanent o destruir si s'annexa a la memòria	Memòria ETSAB

La gestió documental és farà segons es descriu al punt 3.5. GESTIÓ DOCUMENTAL del *Manual de Qualitat i Processos*. Tots els documents són digitals, i les actes i acords dels òrgans de govern també es conserven en paper.

8. RESPONSABILITATS

Les tasques i atribucions dels responsables (**R**) s'especifiquen als apartats 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS i 6. SEGUIMENT I MESURA d'aquest document, als depositaris de la documentació i al *Manual de Qualitat i Processos*. Els responsables són:

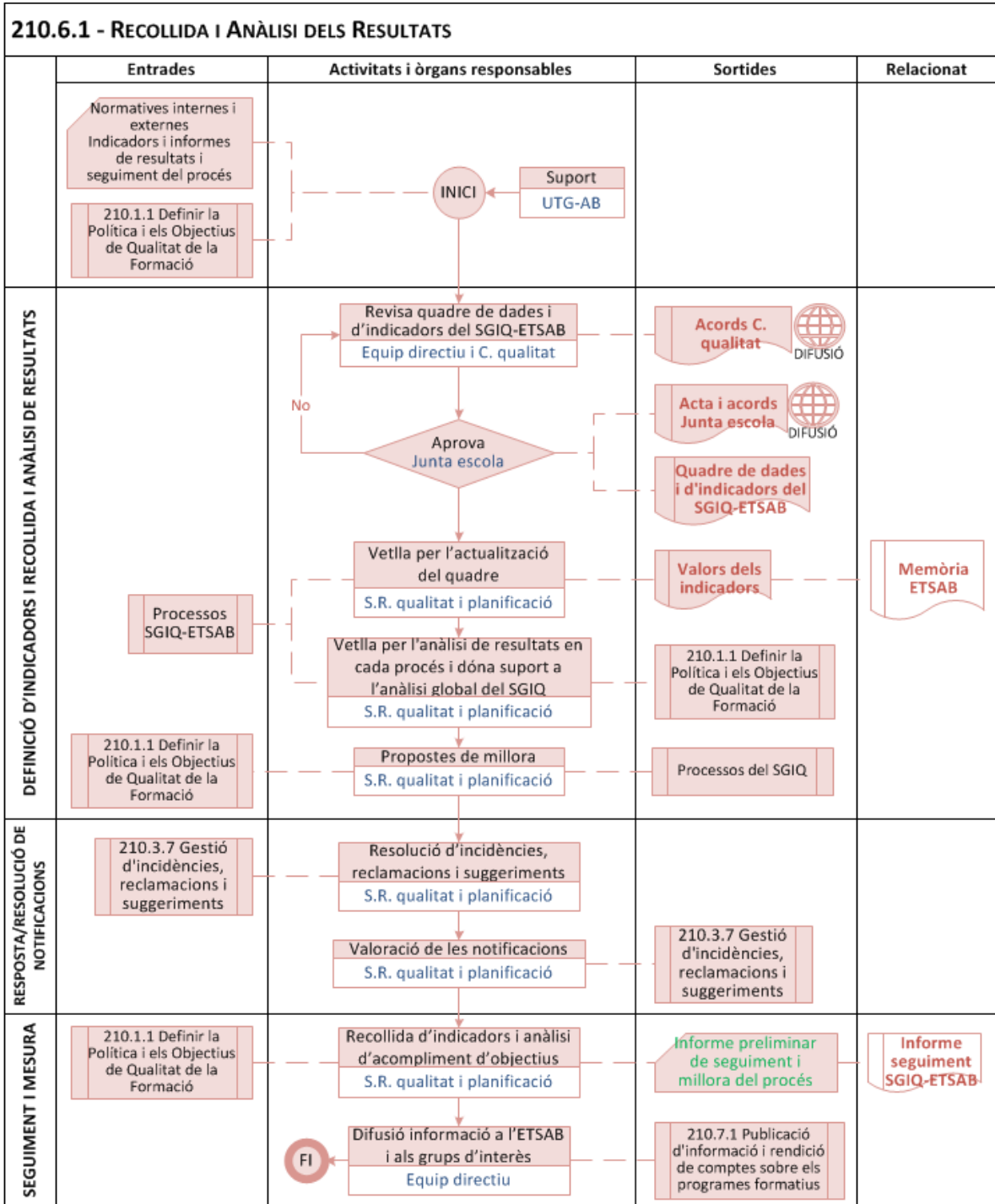
³ Quan informació d'un registre s'inclou en un altre registre aquest segon s'anomena *Registre relacionat*.

- Junta d'Escola
- Comissió de qualitat
- Equip directiu
- Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació
- Secretari acadèmic

9. FITXA RESUM

<i>Propietari/responsable del procés</i>		Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació
<i>Òrgans responsables</i>		Junta d'escola, Comissió de qualitat, Equip directiu
<i>Grups d'interès</i>	<i>Implicats i mecanismes de participació</i>	Descrit als apartats 3.4. GRUPS D'INTERÈS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ i 3.7. RENDICIÓ DE COMPTES del <i>Manual de Qualitat i Processos</i> i als processos 210.3.7 <i>Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</i> i 210.7.1 <i>Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius</i>
	<i>Rendició de comptes</i>	
<i>Mecanismes presa de decisions</i>		Els mecanismes de decisió d'aquest procés es descriuen en el punt 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS del present document. Decisions addicionals es prenen a partir de les propostes aprovades i recollides a l' <i>Informe de seguiment del SGIQ-ETSAB</i>
<i>Recollida i anàlisi d'informació</i>		La recollida i anàlisi de la informació es realitza a través de bases de dades internes de la UPC i de l'ETSAB i amb el tractament específic d'aquestes dades
<i>Seguiment, revisió i millora</i>		Explicat al punt 6. SEGUIMENT I MESURA d'aquest document i al punt 3.6. SEGUIMENT I MILLORA del <i>Manual de Qualitat i Processos</i>

10. FLUXGRAMA



ANNEX: QUADRE DE DADES I D'INDICADORS DEL SGIQ-ETSAB

Cat.	Procés	Indicador
INDICADORS GENERALS DE RESULTATS DE L'APRENTATGE		
210.2.1 Garantir la Qualitat dels Programes Formatius		
<i>Resultats fase inicial</i>		
Percentatges de superació, abandonaments i no aptes		
<i>Resultats fase no inicial</i>		
Taxa de graduació: percentatge d'estudiantat que finalitza els seus ensenyaments en el temps previst en el pla d'estudis o en un any acadèmic addicional en relació a la seva cohort d'entrada		
Taxa d'eficiència: percentatge de crèdits establerts pel pla d'estudis respecte el total de crèdits matriculats per estudiant al llarg dels seus estudis del conjunt d'estudiants titulats en un curs acadèmic determinat		
Taxa d'abandonament: percentatge entre el nombre total d'estudiants d'una cohort de nou accés que haurien d'haver finalitzat la titulació el curs passat i que no s'han matriculat ni aquell curs ni el següent		
Taxa de rendiment: percentatge de crèdits aprovats pels alumnes respecte dels crèdits matriculats en un any acadèmic		
Mitjana de permanència: mitjana aritmètica d'anys acadèmics que ha necessitat una cohort d'egressat/graduat		
ALTRES INDICADORS RELACIONATS AMB L'APRENTATGE I L'ORIENTACIÓ LABORAL		
210.3.1 - Definició de perfils i d'admissió de l'estudiantat		
<i>Captació d'estudiantat</i>		
Nombre d'accions de promoció realitzades		
Nombre d'assistents a accions de promoció		
<i>Accés i admissió</i>		
Nombre de places ofertes per titulació i total		
Nombre de sol·licituds de nou accés per titulació i total		
Demandes en 1a i 2a opció del centre per titulació i total		
Nombre d'estudiants admesos per titulació i total		
Evolució de la Nota de tall per titulació i total		
Distribució de les vies d'accés per titulació i total		
<i>Matrícula</i>		
Nombre d'estudiants matriculats i evolució per titulació i total		
Distribució de la mitjana de crèdits matriculats per estudiant, titulació i total		
Mitjana de crèdits matriculats per estudiant versus crèdits anuals teòrics per titulació i total		
Nombre de sol·licituds de modificació de matrícula per titulació i total		
Percentatge d'ocupació de les assignatures optatives respecte la capacitat teòrica		
210.3.2 - Suport i orientació a l'estudiantat		
<i>Indicadors d'acollida</i>		
Nombre d'assistents a les jornades d'acollida		
<i>Indicadors acció tutorial</i>		
Nombre de tutors per tipus, titulació i total		
Nombre d'estudiantat que gaudeix d'alguna tutoria per tipus, titulació i total		

Nombre d'estudiants per tutor per tipus, titulació i total

210.3.3 - Desenvolupament de la metodologia d'ensenyament i avaluació

Distribució i evolució de les qualificacions per assignatura

Anàlisi de la verticalitat dels ensenyaments: superació en primera convocatòria de les assignatures

Grau d'horitzontalitat dels estudis: Massa crítica d'estudiantat que cursen simultàniament totes les assignatures d'un mateix curs

Evolució del nombre d'estudiants matriculats, aprovats, suspesos i no presentats per assignatura

Resultats de l'avaluació curricular: Nombre d'estudiants que superen un bloc mitjançant mecanismes de compensació

Evolució dels titulats

210.3.4 - Gestió de la mobilitat de l'estudiantat

Nombre d'acords de mobilitat

Evolució del nombre d'acords / places de mobilitat

Evolució de països amb al menys un conveni de mobilitat

Nombre d'estudiants rebuts (desglossats segons programa de mobilitat)

Nombre d'estudiants enviats (desglossats segons programa de mobilitat)

Percentatge de titulats de l'ETSAB que han participat en un programa de mobilitat

210.3.5 - Gestió de l'orientació professional

Orientació professional

Nombre d'accions d'orientació professional realitzades

Nombre d'estudiants participants en les activitats d'orientació professional dutes a terme

Nombre d'estudiants que sol·liciten informació d'activitats d'orientació professional externes

Nombre d'activitats d'orientació professional organitzades per altres entitats en les que l'ETSAB participa d'alguna manera

Inserció laboral

Resultats de l'enquesta conjunta d'inserció laboral a la població graduada de les universitats catalanes, realitzada per AQU Catalunya i les universitats amb periodicitat triennal

210.3.6 - Gestió de les pràctiques externes

Nombre d'estudiantat que s'han interessat en fer alguna pràctica acadèmica externa

Nombre d'estudiantat que ha realitzat al menys un conveni de cooperació educativa
Convenis de cooperació educativa signats

Hores realitzades en convenis de cooperació educativa, hores per conveni i evolució, hores per estudiant i evolució

Nombre d'ofertes presentades per a pràctiques acadèmiques externes

Nombre d'entitats que han presentat una oferta de pràctica acadèmica externa mínim

Nombre d'entitats que han signat al menys un conveni de cooperació educativa

Import euros total en convenis de cooperació educativa, euros per conveni i evolució

Import euros total per estudiant, euros per estudiant i evolució

Euros per hora de convenis de cooperació educativa i evolució

INDICADORS D'EQUIPAMENTS I SERVEIS**210.5.1 - Gestió i millora dels recursos materials*****Pressupost***

Evolució del pressupost

Relació despesa versus pressupost

Recursos i espais

Nivell d'ocupació dels espais (ordinàries i extraordinàries)

Nombre de projectes d'adequació d'espais

Superfície construïda

Indicadors (superfície, seients, etc.) sobre tipus d'espais (aules, sales d'estudi, etc.)

Indicadors tecnològics (punts de xarxa, equips, superfície amb wifi, etc.)

Punts de lectura en la Biblioteca

Sales de treball individual en la Biblioteca

Sales de treball en grup en la Biblioteca

Nombre d'exemplars bibliogràfics

Nombre de títols de revistes

210.5.2 - Gestió i millora dels serveis

Indicadors d'utilització de cada servei

Despesa econòmica associada a cada servei

210.7.1 - Publicació d'Informació i Rendició de Comptes sobre els Programes Formatius***Indicadors relatius a l'ús dels canals d'informació***

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

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

Accessos al sistema de gestió de documents del SGIQ-ETSAB

Indicadors relatius al volum d'informació publicada

Nombre de pàgines i fitxers del web

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

Documents dipositats al sistema de gestió de documents del SGIQ-ETSAB

INDICADORS RELACIONATS AMB LA GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS**210.3.7 - Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments**

Nombre d'incidències, reclamacions, suggeriments total i per canal

Nombre d'incidències, reclamacions, suggeriments per tipus

Nombre d'incidències, reclamacions, suggeriments per procés

Temps mitjà de resolució

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

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

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

INDICADORS DE SATISFACCIÓ**210.3.2 - Suport i orientació a l'estudiantat**

Valoració de la satisfacció de l'estudiantat assistent a les jornades d'acollida

Valoració implicats en l'organització de les jornades d'acollida



Valoració de la satisfacció de l'estudiantat sobre les accions tutorialis

Valoració de la satisfacció dels tutors sobre les accions tutorialis

210.3.3 - Metodologia d'ensenyament i avaluació

Resultats de les enquestes que omplen els estudiants sobre el professorat i les assignatures

210.3.4 - Gestió de la mobilitat de l'estudiantat

Valoració del grau de satisfacció de l'estudiantat que fa mobilitat

Valoració del grau de satisfacció de les institucions amb acords de mobilitat

210.3.6 - Gestió de les Pràctiques Externes

Valoració del grau de satisfacció dels estudiants que han fet pràctiques acadèmiques externes

Valoració del grau de satisfacció de les entitats que han ofert i realitzat convenis de pràctiques acadèmiques externes

Tots els processos

~~Indicadors i valoracions resultat d'activitats dels processos~~

Resultats del qüestionari de satisfacció que omplen els sol·licitants d'incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions sobre el servei i la resposta rebuda
