



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Tècnica Superior d'Arquitectura
del Vallès



Manual de qualitat de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès

Traçabilitat de les versions del document		
Versió	Data	Modificacions
1	Març 2020	Ll.Aguilera
2	Octubre 2020	Ll. Aguilera
3	Novembre 2020	Ll. Aguilera
4	Abril 2021	M. Pascual, I. Crespo, Ll. Aguilera

1.	Objectius.....	3
2.	Presentació del SGIQ de l'ETSAV.....	3
3.	Presentació de l'ETSAV.....	4
4.	Estudis que s'hi imparteixen (Pàgina web ETSAV. Estudis).....	4
5.	Model formatiu	5
6.	Estructura organitzativa de l'ETSAV	6
7.	Òrgans col·legiats de Govern i representació.....	6
8.	Mapa de processos del SGIQ.....	7
9.	Relació entre els criteris ANECA del programa AUDIT i el mapa de processo del SGIQ ETSAV.....	8
10.	Relació entre el Marc VSMA i els processos del SGIQ.....	9
11.	Mapa dels grups d'interès	10
12.	Participació dels grups d'interès en els processos del SGIQ.....	11
13.	Gestió documental del SIGQ	12
14.	Informació pública i rendició de comptes	12
15.	Seguiment i millora contínua.....	12
16.	Mapa d'indicadors del SGIQ.....	13

1. Objectius

L'objectiu del manual del SGIQ de l'ETSAV és establir i descriure els mecanismes que defineixen la política i objectius de qualitat de l'ETSAV per assegurar la qualitat dels programes formatius que hi imparteix. Defineix com s'estructura el SGIQ, com s'organitza, quin són els grups d'interès implicats i qui n'és el responsable.

Aquest manual i els processos en què es desplega adapten els continguts i disseny del Sistema Intern de Garantia de Qualitat al marc del programa AUDIT aprovat per l'AQU (Certificat núm.: 0015/2009 del 3 de juny de 2009).

2. Presentació del SGIQ de l'ETSAV

La Direcció de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès és conscient de la importància de la qualitat per la qual cosa la considera com un factor estratègic per aconseguir que les competències, habilitats y aptituds dels seus egressats siguin reconegudes en el món professional i per la societat en general.

Aquest Equip de Direcció té com a missió dirigir els seus esforços a obtenir la satisfacció de les necessitats i expectatives, raonables, dels seus usuaris i grups d'interès, tant interns com externs. Per aquest motiu, es compromet a orientar tots els recursos tècnics, econòmics i humans a la seva disposició, sempre dins l'estricta acompliment dels requisits legals aplicables, tant a nivell autonòmic, com estatal i europeu.

Es per això que la direcció de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès, estableix les següents directrius generals per a la consecució dels objectius de qualitat i que constitueixen la Política de Qualitat del Centre:

- Retre comptes a la societat, facilitant els coneixements necessaris als nostres estudiants per tal que els permeti integrar-se en el món professional, desenvolupant la seva activitats d'acord amb les necessitats de l'entorn socioeconòmic.
- Establir una sistemàtica d'actuació i documentar-la, per assegurar la qualitat dels nostres processos.
- Aconseguir el compromís permanent de millora contínua com a norma general d'actuació de la comunitat de l'ETSAV i proposar i dur a terme les accions correctives i preventives que es poguessin produir.
- Assegurar que la Política de Qualitat és, entesa i acceptada per tots els membres de la comunitat de l'ETSAV i que es troba publicada i a disposició de qui la vulgui consultar
- Assegurar que el Sistema de Gestió de la Qualitat es manté efectiu i que es revisa i actualitza de forma planificada.
- Finalment, l'ETSAV es compromet a desenvolupar permanentment les directrius que els òrgans de govern i altres òrgans competents de la universitats i agències de qualitat acordin en matèria de qualitat

3. Presentació de l'ETSAV

L'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès, ETSAV, de la Universitat Politècnica de Catalunya, UPC BarcelonaTech, està situada al Campus de Sant Cugat del Vallès i va néixer com a delegació de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona situada als edificis de la Mancomunitat Sabadell-Terrassa. El RD 346/1979 de 19 de gener disposà la transformació d'aquesta delegació en Escola Tècnica Superior d'Arquitectura.

Des de 1991, l'escola està situada al Campus de Sant Cugat del Vallès en terrenys cedits per l'Ajuntament, en un edifici de l'arquitecte Lluís Nadal.

Actualment la conformen uns 800 estudiants i estudiantes, uns 90 professors i professores, i unes 30 persones d'administració i serveis.

El campus integra els diferents aspectes docents, científics i de transferència vinculats a aquesta branca del coneixement a través de les sinergies compartides entre la pròpia escola i el seu Centre de Recerca i Transferència de Tecnologia, CRITT, que integra projectes de recerca, espais d'innovació i experimentació en el propi Campus des del 2006.

El curs 2011-12 es van inaugurar els habitatges universitaris construïts al Campus, disponibles per al PDI i els estudiants —de l'ETSAV i en mobilitat d'estudis— durant la seva permanència a l'escola.

La situació i les possibilitats d'experimentació en el propi campus són claus en la configuració de la identitat del centre i en la definició de les singularitats del seu model formatiu. Determinen la forma de comunicació i de relació entre estudiants, professorat i la pròpia institució i asseguren la qualitat i proximitat dels serveis oferts. Permeten que les activitats de reflexió, estudi i aprenentatge es puguin dur a terme en un entorn acadèmic estimulant.

En aquest procés ens avala el Pritzker Prize 2017 —es el guardó més reconegut internacionalment de l'arquitectura— concedit als arquitectes Rafael Aranda, Carme Pigem i Ramon Vilalta (RCR Arquitectes). Tots tres coincideixen en la importància que ha tingut i té en la seva trajectòria professional i acadèmica el model docent de l'ETSAV en el que es van formar i que, tres dècades després, segueix donant fruit.

També cal destacar que al rànquing QS World University Rankings by Subject, a l'edició del 2019, la UPC ocupa la posició 29 de 200 a nivell mundial a la disciplina d'Arquitectura i Entorn Construït.

4. Estudis que s'hi imparteixen

Graus

Grau en Estudis d'Arquitectura

Màsters

Màster Universitari en Arquitectura

Màster Universitari en Intervenció Sostenible en el Medi Construït.

Dobles titulacions

Grau en Estudis d'Arquitectura i Laurea Magistrale in Architettura amb la [UniKORE](#).

Màster Universitari en Arquitectura + Màster Universitari en Intervenció Sostenible en el Medi Construït.

Màster Universitari en Intervenció Sostenible en el Medi Construït + Màster Universitari en Ciència i Tecnologia de la Sostenibilitat

Màsters a través de la UPC School

Desenvolupament Urbà i Territorial MDUT,
Parametric Design in Architecture MPDA

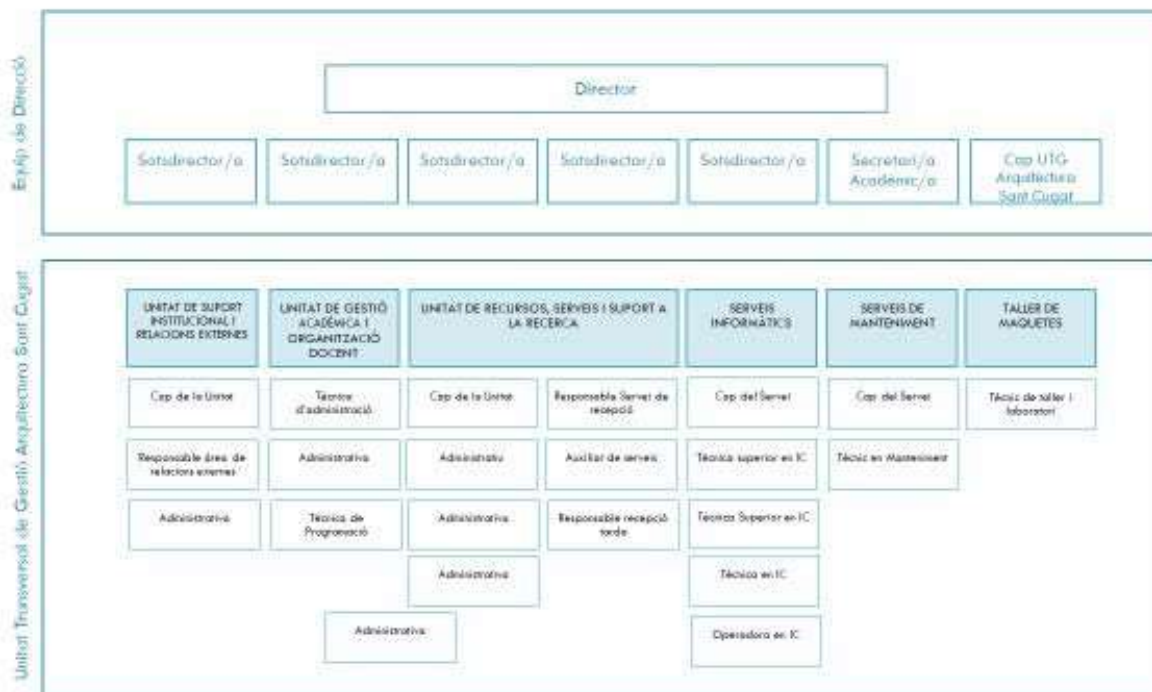
Des d'agost 2014, l'ETSAV és la seu permanent del Illinois Architecture Abroad Program Barcelona-Vallès de la Illinois School of Architecture UIUC, amb un programa propi de beques als Estats Units.

5. Model formatiu

El model formatiu de l'ETSAV és fruit d'un llarg procés que s'inicià l'any 1979 amb el reconeixement de l'escola com a centre universitari propi. És conseqüència, en part, de les condicions materials en que es desenvolupa: la grandària de l'escola i l'organització funcional de l'edifici. Es singularitza amb el pla d'estudis d'Arquitecte, l'any 1994, amb un model docent que utilitza el projecte d'arquitectura com a instrument fonamental d'aprenentatge –ja des del primer curs–, emmarcat en una concepció global dels estudis d'arquitectura que obliga a una intensa coordinació entre el conjunt d'assignatures del pla. Les anomenades assignatures TAP (*taller d'arquitectura i projectes*) són resultat del model propi i reuneixen i sintetitzen les diverses disciplines arquitectòniques al voltant del projecte. El model s'ha mantingut i s'ha millorat en els successius plans d'estudis: Grau en Arquitectura 2010, a extingir, fins a l'actual programa integrat de GEArq (2014) + Màster Universitari en Arquitectura.

La implementació dels diferents programes formatius del centre compten amb un instrument que els regula, els articula i en fa el seguiment: el programa Marc, que és una eina reguladora subordinada al model docent i subjecta a la revisió dels òrgans col·legiats del centre.

6. Estructura organitzativa de l'ETSAV



7. Òrgans col·legiats de Govern i representació

7.1. Òrgans de Govern

Junta d'Escola
Comissió Permanent

7.2. Comissions

Comissió Acadèmica
Comissió d'Avaluació Interna

7.3. Unitats de compromís social

Responsable d'Inclusió
Responsable d'Igualtat
Responsable de Cooperació i Sostenibilitat

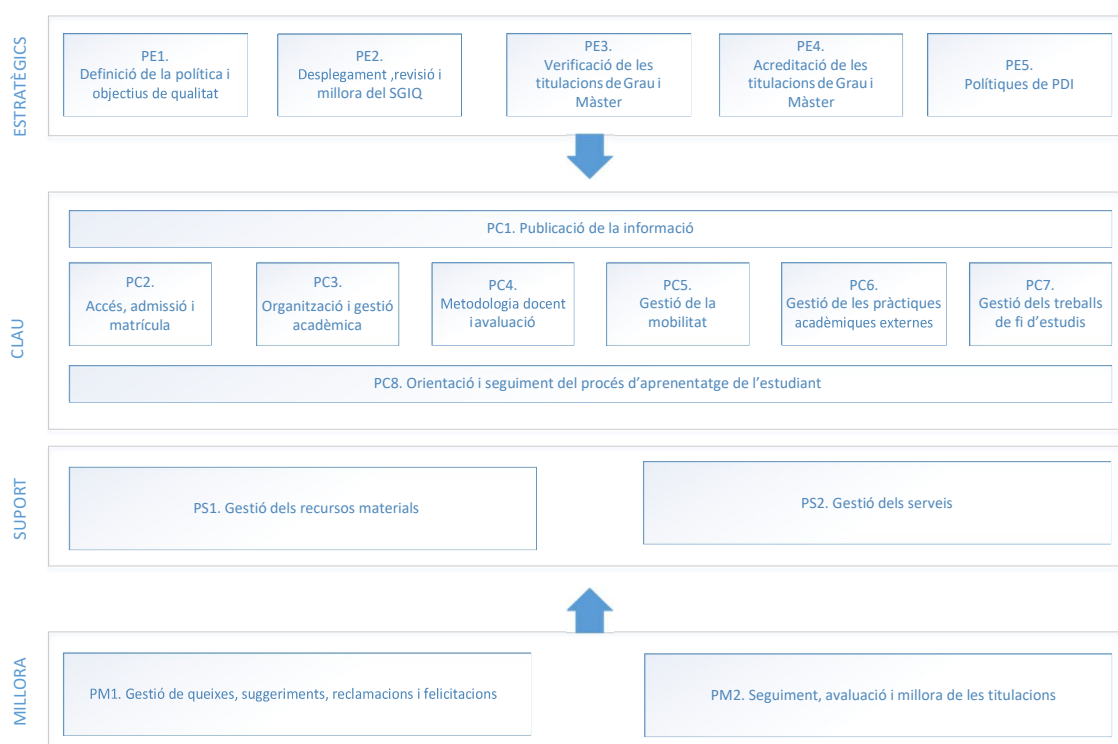
7.4. Associacions d'estudiants

Delegació d'Estudiants

7.5. Departaments

Física
Projectes Arquitectònics
Representació Arquitectònica
Tecnologia de l'Arquitectura
Teoria i Història de l'Arquitectura i Tècniques de comunicació
Urbanisme i Ordenació del Territori

8. Mapa de processos del SGIQ



El SGIQ s'aplica als processos representats en el diagrama de processos que els identifica en funció de la seva tipologia:

- **Processos estratègics.** Proporcionen directrius per a la resta de processos perquè identifiquen les polítiques i objectius dels equips de govern.

PE1. Definició de la política i objectius de qualitat
PE2. Desplegament, revisió i millora del SGIQ
PE3. Verificació de les titulacions de Grau i Màster
PE4. Acreditació de les titulacions de Grau i Màster
PE5. Polítiques de PDI

- **Processos clau.** Són els directament vinculats a l'activitat de l'ETSAV i tenen un impacte directe sobre l'estudiantat.

- PC1. Publicació de la informació
- PC2. Accés, admissió i matrícula
- PC3. Organització i gestió acadèmica
- PC4. Metodologia docent i avaluació.
- PC5. Gestió de la mobilitat
- PC6. Gestió de les pràctiques acadèmiques externes.
- PC7. Gestió dels treballs de fi d'estudis
- PC8. Orientació i seguiment del procés d'aprenentatge de l'estudiantat

- *Processos de suport.* Són els que proporcionen els mitjans i recursos per aconseguir els objectius dels processos estratègics i clau.

- PS1. Gestió dels recursos materials
- PS2. Gestió dels serveis

- *Processos de millora.* Actuen sobre tots els processos a través de mesurar, analitzar i utilitzar els resultats per a la presa de decisions conduents a la millora de la qualitat de totes les activitats que es duen a terme.

- PM1. Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions.
- PM2. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions.

9. Relació entre els criteris ANECA del programa AUDIT i el mapa de proceso del SGIQETSAV.

El document de l'Agència Nacional d'Avaluació de la Qualitat i Acreditació (ANECA): *Nuevo modelo del Programa Audit*, estableix un conjunt de criteris i directrius per al disseny i la implantació dels sistemes d'assegurament intern de la qualitat. Es descriuen, a continuació, els processos del SGIQ de l'ETSAV que donen resposta als 8 criteris establerts per l'ANECA.

Criteri 1. Com el centre defineix la política i objectius de qualitat.

- PE1. Definició de la política i objectius de qualitat.

Criteri 2. Com el centre garanteix la qualitat dels programes formatius

- PE3. Verificació de les titulacions de Grau i Màster.
- PE4. Acreditació de les titulacions de Grau i Màster
- PM2. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions.

Criteri 3. Com el centre orienta els ensenyaments a l'estudiantat.

- PC1. Publicació de la informació
- PC2. Accés, admissió i matrícula
- PC3. Organització i gestió acadèmica.
- PC4. Metodologia docent i avaluació
- PC5. Gestió de la mobilitat
- PC6. Gestió de les pràctiques acadèmiques externes
- PC7. Gestió dels treballs de fi d'estudis
- PC8. Orientació i seguiment del procés d'aprenentatge de l'estudiantat

Criteri 4. Com la Universitat i/o centre garanteix i millora la qualitat del personal acadèmic

PE5. Polítiques de PDI.

PM1. Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions.

Criteri 5. Com la Universitat i/o centre gestiona i millora els seus recursos i serveis

PS1. Gestió dels recursos materials.

PS2. Gestió dels serveis

Criteri 6. Com el centre analitza i té en compte la informació dels resultats que obté dels professors del SGIQ.

PM1. Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions.

PM2. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions.

Criteri 7. Com la Universitat i/o el centre publica la informació sobre els títols i altres activitats realitzades.

PC1. Publicació de la informació

Criteri 8. Com el centre garanteix el manteniment i actualització del SGIQ.

PE2. Desplegament, revisió i millora del SGIQ

10. Relació entre el Marc VSMA i els processos del SGIQ.

El SGIQ de l'ETSAV pivota a l'entorn de l'Informe de Seguiment del Centre, de periodicitat anual, i del pla de millora que en sorgeix de la seva anàlisi. A partir de les dades contingudes en l'informe i del pla de millora, s'estructura el SGIQ. D'aquesta manera, l'anàlisi dels processos clau de l'ETSAV:

Publicació de la informació

Accés, admissió i matrícula

Organització i gestió acadèmica

Metodologia docent i avaluació

Gestió de la mobilitat

Gestió de les pràctiques externes

Gestió dels treballs de fi d'estudis

Orientació i seguiment del procés d'aprenentatge dels estudiants

Determina com es reformulen els processos estratègics i com es disposen els processos de suport.

11. Mapa dels grups d'interès

Grups d'interès	Necessitats i expectatives
Estudiantat actual	Disposar de metodologies, actuació docent, recursos serveis i entorn adequat per al seu aprenentatge perquè n'assoleixi els objectius definits als plans d'estudis.
Titulats	Disposar de formació continuada al llarg de la vida.
Equip de Direcció	Disposar de la informació clau per a la presa de decisions que els permeti retre comptes a partir de la transparència dels resultats i de l'estat de l'opinió de la comunitat universitària.
Professorat	Disposar dels mecanismes i els recursos que els permetin desenvolupar la seva carrera acadèmica, investigadora i professional en un entorn adequat i en les millors condicions.
Personal d'administració i serveis (PAS)	Disposar dels mecanismes i els recursos que els permetin desenvolupar la seva carrera professional, en un entorn adequat i en les millors condicions.
Empreses	Disposar de titulats amb les competències adequades per donar resposta a les seves necessitats
Agències d'avaluació	Constatar que les titulacions compleixen amb els estàndards de qualitat establerts.
Famílies	Disposar d'una oferta formativa que doni resposta a les necessitats de formació de la societat.
Societat	Donar resposta a les necessitats de la societat a través de la docència, la recerca i la transmissió de coneixement amb responsabilitat social, ètica i mediambiental.

12. Participació dels grups d'interès en els processos del SGIQ

	Estudiantat actual	Titulats	Equip de Direcció	Professorat	PAS	Empreses	Agències d'avaluació	Famílies	Societat
PE1. Definició de la política i objectius de qualitat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
PE2. Desplegament i seguiment del SGIQ	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
PE3. Verificació de les titulacions de Grau i Màster	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
PE4. Acreditació de les titulacions de Grau i Màster	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
PE5. Polítiques del PDI			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
PC1. Publicació de la informació	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PC2. Accés, admissió i matrícula	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
PC3. Organització i gestió acadèmica	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
PC4. Metodologia docent i avaluació	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
PC5. Gestió de la mobilitat	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
PC6. Gestió de les pràctiques acadèmiques externes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PC7. Gestió dels treballs de fi d'estudis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PC8. Orientació i seguiment del procés d'aprenentatge	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
PS1. Gestió dels recursos materials	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
PS2. Gestió dels serveis	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
PM1. Gestió de les queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
PM2. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

13. Gestió documental del SIGQ

Els documents que formen part del SGIQ són:

- El manual de qualitat.
- La documentació de cada procés amb la descripció, propietari/s i diagrama de flux. A cada procés s'identifiquen els documents necessaris perquè espugui desenvolupar.
- L'informe sobre la revisió dels processos.

La gestió dels documents inclou la identificació de la vigència del document, de les versions portades a terme i de la necessitat d'actualització, si escau, quan es requereixi.

Tots els documents a què fa referència aquest manual de qualitat seran aprovats pels òrgans de govern corresponent i publicats a la pàgina web de l'ETSAV, a l'apartat corresponent de qualitat.

14. Informació pública i rendició de comptes

Els instruments per retre comptes de què es dota l'ETSAV són:

- La web de l'ETSAV a través de la qual es dona difusió, s'informa i es publica l'activitat regular i l'extraordinària que hi té lloc.
- L'informe de seguiment de les titulacions, que es presenta a la Junta del centre i es publica a la pàgina web.
- Els informes de verificació i acreditació de les titulacions per part de l'AQU.

15. Seguiment i millora contínua

A través dels indicadors vinculats a cada procés, l'ETSAV garanteix que es mesuren, analitzen i utilitzen els resultats del seguiment de les titulacions i del SGIQ per a la presa de decisions.

El sistema d'indicadors es basa fonamentalment en el portal de dades i indicadors de la UPC que es complementa amb un sistema propi d'indicadors per a avaluar els resultats de les assignatures i de les cohorts d'estudiants.

16. Mapa d'indicadors del SGIQ

PE1. Definició de la política i objectius de qualitat	Nivell d'assoliment dels objectius de qualitat
PE2. Desplegament, revisió i millora del SGIQ	Nombre de processos definits/dissenyats
	Nombre de processos implementats
	Grau de coneixement del SGIQ per part de la comunitat universitària
PE3. Verificació de les titulacions de Grau i Màster	Nombre de titulacions verificades vs propostes de verificació
PE4. Acreditació de les titulacions de Grau i Màster	Nombre de titulacions acreditades vs propostes d'acreditació
PE5. Polítiques de PDI	Queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions
	Participació en òrgans de govern dels membres del PDI
	Anàlisi de resultats de les enquestes de satisfacció del PDI
PC1. Publicació de la informació	Nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions en relació a la publicació de la informació
	Nombre d'accessos a la web del centre
	Anàlisi de resultats de les enquestes de satisfacció als grups d'interès
PC2. Accés, admissió i matrícula	Oferta de places
	Nombre de sol·licituts d'accés a l'estudi (per gènere)
	Nombre d'admissions a l'estudi (per gènere)
	Estudiantat matriculat (per gènere)
	Nombre d'incidències a la matrícula
PC3. Organització i gestió acadèmica	Nombre de queixes, suggeriments i felicitacions rebudes
	Nombre d'instàncies rebudes
	Nombre d'instàncies resoltes
	Taxes de rendiment, d'èxit i d'abandonament de les titulacions
PC4. Metodologia docent i avaluació	Nombre de guies docents actualitzades
	Rendiment dels estudiants a les assignatures
	Nombre de queixes, suggeriments i reclamacions sobre avaluacions
PC5. Gestió de la mobilitat	Nombre de convenis formalitzats amb altres universitats i institucions
	Nombre de sol·licituts de participació en intercanvis
	Nombre d'estudiants outgoing que han participat en convenis de mobilitat
	Nombre d'estudiants incoming
	Anàlisi de les enquestes de satisfacció
PC6. Gestió de les pràctiques acadèmiques externes	Nombre d'ofertes d'empresa rebudes
	Nombre de convenis de cooperació formalitzats
	Evolució del volum econòmic dels convenis de cooperació educativa
	Nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions
PC7. Gestió dels treballs de fi d'estudis	Enquestes de satisfacció dels grups d'interès
	Taxa de rendiment i taxa d'èxit de les defenses de TFE
	Nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions
PC8. Orientació i seguiment del procés d'aprenentatge de l'estudiantat	Resultats de les enquestes de satisfacció dels grups d'interès
	Nombre d'estudiants en la tutoria acadèmica
	Rendiment dels estudiants tutoritzats
PS1. Gestió dels recursos materials	Satisfacció dels tutors
	Satisfacció d'estudiantat i PDI sobre els serveis
	Nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions relacionades amb els serveis
PS2. Gestió dels serveis	Grau d'execució de l'import del pressupost destinat a recursos
	Satisfacció d'estudiantat i PDI sobre els recursos materials
	Nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions relacionades amb els recursos materials
PM1. Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions	Grau d'execució de l'import del pressupost destinat a serveis
	Satisfacció d'estudiantat i PDI sobre els serveis
	Nombre d'incidències recollides
PM2. Seguiment, avaluació i millora de les titulacions	Nombre d'incidències resoltes
	Taxa de rendiment i taxa d'èxit dels estudis
	Taxa d'abandonament dels estudis
	Anàlisi de les enquestes de satisfacció als grups d'interès
	Anàlisi de les enquestes als graduats

