

DOCUMENT DE SUPORT

PER A LA REALITZACIÓ DEL SEGUIMENT DEL CENTRE DOCENT

Versió V1 novembre 2016

Basat en:

Guia d'AQU [Guia per al seguiment de les titulacions oficials](#) v3.0 Novembre 2014

Guia d'AQU [Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i màster](#) v. 3.0 març 2016

AQU: [Evidències i indicadors recomanats per a l'acreditació de graus i màsters](#) V2 març 2016

Informe de seguiment del curs 2015-2016

ESCOLA UNIVERSITÀRIA MEDITERRANI

Titulacions:

- ***Grau en Màrqueting***
-


ÍNDEX

1. DADES IDENTIFICADORES	3
2. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE L'INFORME DE SEGUIMENT (ISC)	6
3. VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS ESTÀNDARDS D'ACREDITACIÓ	7
ESTÀNDARD 1: QUALITAT DEL PROGRAMA FORMATIU	7
ESTÀNDARD 2: PERTINÈNCIA DE LA INFORMACIÓ PÚBLICA	11
ESTÀNDARD 3: EFICÀCIA DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DE LA TITULACIÓ.....	14
ESTÀNDARD 4: ADEQUACIÓ DEL PROFESSORAT AL PROGRAMA FORMATIU.....	31
ESTÀNDARD 5: EFICÀCIA DELS SISTEMES DE SUPORT A L'APRENENTATGE	34
ESTÀNDARD 6: QUALITAT DELS RESULTATS DELS PROGRAMES FORMATIUS.....	39
4. PLA DE MILLORA	41


1. DADES IDENTIFICADORES

Universitat	Universitat de Girona
Nom del Centre	Escola Universitària MEDITERRANI
Dades de contacte	Edifici Mediterrani c/ Rocafort, 104 08015 Barcelona Telèfon: 608604958 www.mediterrani.com e-mail: mediterrani@mediterrani.com

Responsables de l'elaboració de l'informe de seguiment		
Nom i cognoms	Càrrec	Responsabilitat
Blanca Braut Perulles	Directora	Presidenta de la CQC i responsable de Qualitat de l'EUM
Olga Domínguez Pidal	Cap de la Secretaria Acadèmica	Anàlisi d'indicadors
Composició de la Comissió de Qualitat del Centre Docent que aprova l'informe de seguiment (allargueu / escurceu la llista tant com us calgui)		
Nom i cognoms	Càrrec	Responsabilitat
Blanca Braut Perulles	Degana / Directora	President/a de la CQC i Responsable de Qualitat del Centre
Oscar Gutiérrez	PDI	Coordinador/a de l'estudi Grau en Màrqueting
Joan Francesc Fondevila	PDI / coordinador TFG i SIMPED	Professor/a del departament d'Empresa
Lluís Feliu	PDI / coordinador pràctiques GM	Professor/a del departament d'Empresa
Agathe Guerrero	Estudiant 3r Grau en Màrqueting	Estudiant de grau en Màrqueting
Olga Domínguez Pidal	Cap de la Secretaria Acadèmica	Secretaria Acadèmica
Montserrat Escudero Barau	PAS	Representant del PAS
Sergi Serra	Bicimarket.com	Representant extern
Eulogio Arza Casarello	Administrador de l'EUM	Secretari

	<p style="text-align: center;">Informe de Seguiment del curs 2015-2016 GRAU EN MÀRQUETING <i>Escola Universitària MEDITERRANI</i></p>
---	--

Josefina Patiño	Delegada del Rector per a centres adscrits UdG	Delegada del Rector per a centres adscrits UdG
Pilar del Acebo	Tècnica GPA	Membre del GPA

	Informe de Seguiment del curs 2015-2016 GRAU EN MÀRQUETING <i>Escola Universitària MEDITERRANI</i>
---	---

Titulacions impartides al Centre				
Denominació	Codi RUCT	Crèdits ECTS	Any d'implantació	Responsable ensenyament/ Coordinador de màster
Grau en Turisme	2500329	240	2009	Blanca Braut Perulles
Grau en Màrqueting	2502948	240	2013	Blanca Braut Perulles

Data d'aprovació de l'informe de seguiment:

- Aprova per la Comissió d'Avaluació Interna en la sessió del 24 de febrer 2017
- Aprova per la Comissió de Qualitat del Centre en la sessió del 28 de febrer 2017
- Aprovada per la Junta de Facultat/Escola en la sessió del 2 de març 2017
- Aprovada per Comissió de Qualitat en la sessió 2/2017 de 27 d'abril de 2017

2. Procés d'elaboració de l'informe de seguiment (ISC)

AQU Catalunya estableix que el procediment de seguiment de les titulacions s'ha d'alinejar amb el procediment d'acreditació de les mateixes, el contingut de l'ISC és el mateix que el fixat per als informes d'acreditació. Tanmateix, i per tal de centrar la reflexió en els aspectes més rellevants, els ISC anuals consistiran en la valoració dels apartats 3 (Valoració de l'assoliment dels estàndards de qualitat) i 4 (Valoració i proposta del pla de millora).

L'elaboració d'aquest informe de seguiment ha seguit el procediment del SGIQ de la UdG P4 Seguiment dels resultats i millora de la titulació.

Per a la seva elaboració s'han utilitzat tota la informació recollida en el catàleg d'evidències i el corpus d'indicadors definits com a necessaris en el seguiment de les titulacions, seguint les directrius d'AQU Catalunya i facilitats per la Universitat i l'escola. Totes aquestes evidències estan recollides en un aplicatiu informàtic que està a disposició de tots els membres de la Comissió de Qualitat del Centre.

El Consell de Govern de la UdG va aprovar, el 28 de maig de 2015, el Reglament d'organització i funcionament de l'estructura responsable del Sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ) dels estudis de la Universitat de Girona. Aquest reglament fixa la creació, composició i funcions de les Comissió de Qualitat de Centre Docent (CQC). Aquesta comissió és l'òrgan responsable dels processos de qualitat relatius a les titulacions oficials de cada centre docent. La CQC haurà de vetllar per la qualitat en el plantejament i desplegament dels processos de verificació, seguiment, modificació i acreditació dels estudis de grau i de màster impartits en el centre, així com també dels processos del SGIQ a nivell de centre docent.

Ha estat aquesta Comissió de Qualitat del centre qui ha analitzat les evidències i aprovat aquest informe de seguiment i el pla de millora en la seva sessió de data 28 de febrer de 2017.

No s'han trobat especials dificultats a l'hora de disposar dels indicadors i evidències que han servit per a l'anàlisi de les titulacions. Val a dir que el seguiment del Grau en Màrqueting es fa tot just després d'haver passat la visita d'acreditació del Grau en Turisme, així doncs, els objectius de millora són els que s'han definit durant el procés d'acreditació del Grau en Turisme i que afecten al Grau en Màrqueting.

La Junta de Govern del centre va aprovar l'informe de seguiment en la sessió del 2 de març de 2017. I la Comissió de Qualitat de la Universitat va analitzar i aprovar l'ISC en la sessió 2/2017 de 27 d'abril de 2017.

3. Valoració de l'assoliment dels estàndards d'acreditació

Estàndard 1: Qualitat del programa formatiu

1.1. El perfil de competències de la titulació és consistent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del MECES.

1.2. El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius de la titulació.

L'Escola Universitària Mediterrani (EUM) imparteix les següents titulacions: Grau en Turisme i Grau en Màrqueting, tal com s'especifica a l'apartat 0 *Dades identificadores...* Com a evidències es presenten els enllaços a les memòries originals:

Grau en Màrqueting: <https://www.mediterrani.com/ca/grau-en-marqueting/>

Grau en Turisme: <https://www.mediterrani.com/ca/grau-en-turisme/>

Des de la verificació, la titulació no s'ha sotmès a cap procés de modificació.

1.3. Els estudiants admesos tenen el perfil d'accés adequat per a la titulació i el seu nombre és coherent amb el nombre de places ofertes.

Valoració dels principals indicadors:

Taules per als graus

Taula 1.1 Oferta, demanda i matrícula

Titulació: <i>Grau en Màrqueting</i>	Curs 2013-2014	Curs 2014-15	Curs 2015-2016
Places ofertes	60	60	60
Demanda 1era opció	10	63	61
Estudiants de nou ingrés	32	76	67
Percentatge d'accés en primera preferència	0,17	1,05	1,02
Percentatge d'accés en matrícula a setembre *	56,25	19,74	19,40

Taula 1.2. Nota de tall

	Curs 2013-2014	Curs 2014-15	Curs 2015-2016
Nota de tall juny PAU	5	5	5
Nota de tall juny CFGS*	5	5	5

Taula 1.3. Nota d'accés

Curs 2015-16	Percentatge de nota d'accés				
	5-6	6-7	7-8	8-9	+9
Batxillerat / COU amb PAU *	57,65	32,94	5,88	3,53	
CFGS*	19,18	50,68	23,29	5,48	1,37

* Pendent disponibilitat Winddat

Taula 1.4. Via d'accés

Curs 2015-16	N	%
Batx./COU amb PAU	23	34,33
FP2, CFGS + Univ FP2/ CFGS	34	50,75
Univ. Batx./ COU + Diplom. Llicenciat	10	14,92
Més grans de 25 anys + Més grans de 40 anys	--	--
Altres accessos	--	--

Valorem molt positivament l'acceptació que ha tingut el Grau en Màrqueting, exceptuant el primer curs que estàvem en procés de verificació del Grau. Tots els altres cursos hem omplert totes les places que tenim adjudicades.

Després de veure les dades, el que potser ens crida més l'atenció és l'alt percentatge d'estudiants procedents per la via de CFGS en el curs 15/16. Dels 34 estudiants provinents de CFGS, 31 estudiants han estudiat el CFGS en Gestió Comercial i Màrqueting. Aquesta via d'accés era molt atractiva per als estudiants, doncs es tractava d'un CFGS d'un any acadèmic de durada i permetia accedir al Grau en Màrqueting amb 24 crèdits reconeguts. Però el CFGS en Gestió Comercial i Màrqueting s'ha deixat de cursar a partir del curs 15/16 i ha

estat substituït per el CFGS en Màrqueting i Publicitat que té una durada de 2 anys. Per tant preveiem que és possible que en els següents cursos el percentatge d'estudiants de nou accés via CFGS disminueixi.

1.4. La titulació disposa de mecanismes de coordinació adequats.

Objectiu del Pla de Millora relacionat amb aquest subestàndard: (si és que n'hi ha)

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudis
IAE/16/01	Incrementar la participació dels representats dels estudiants en els diferents òrgans de l'EUM	Direcció Acadèmica	Alta	GT, GM i Doble Grau
ISC/17/01	Modificar els Informes Finals d'Assignatures (IFA) per adequar-los als requeriments dels informes d'AQU	Direcció Acadèmica	Alta	GT, GM i Doble Grau

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudis
IAE/16/01	Incrementar la participació dels representats dels estudiants en el Consell d'Estudis	Direcció Acadèmica	Alta	GT, GM i Doble Grau

Acció 1 **INFORMACIÓ ALS ESTUDIANTS PER DONAR A CONÈIXER LA PARTICIPACIÓ EN ELS DIFERENTS ÒRGANS DE LA UNIVERSITAT**

En les diverses reunions de la Comissió de Qualitat s'ha informat als estudiants sobre la seva participació en els diferents òrgans de la universitat.

Acció assolida (100%)

Acció 2 **Potenciar una franja horària setmana sense classe per activitats de participació dels estudiants**

En els horaris del segon semestre els divendres a partir de mig matí estan lliures de classe.

Acció assolida (100%)

Acció 3 **Assistència dels alumnes en els diferents organismes de participació de l'EUM**

Aquest seguiment es realitzarà a finals de curs 16/17

Acció assolida parcialment (40%)

Objectiu de millora assolit parcialment, es deixa oberta pel curs 2016/17.

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudis
ISC/17/01	Modificar els Informes Finals d'Assignatures (IFA) per adequar-los als requeriments dels informes d'AQU	Direcció Acadèmica	Alta	GT, GM i Doble Grau
Acció 1	Disposar del nou formulari IFA aprovat per la Comissió de Qualitat de l'EUM			
	La comissió de qualitat de l'EUM va aprovar el 08/02/2017 el nou format d'IFA16/17, on s'ha inclòs l'estàndard 6 dels informes de seguiment i acreditació d'AQU. A mitjans de mes de febrer tots els docents que hagin tingut docència durant el primer semestre del curs 16/17 rebran el nou format d'IFA			
	Acció assolida satisfactòriament (100%)			
Objectiu de millora assolit plenament al 100% i tancat				

1.5. L'aplicació de les diferents normatives es realitza de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultats de la titulació.

Objectiu del Pla de Millora relacionat amb aquest subestàndard: (si és que n'hi ha)

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudis
ISC/17/02	Crear una normativa interna per a tots els estudiants matriculats a un grau universitari de l'EUM	Direcció Acadèmica	Mitjana	GT, GM i Doble Grau
Acció 1	Crear una normativa interna de funcionament i disciplinària per a tots els estudiants matriculats en un grau universitari de l'EUM			
	A la CQEUM del 08/02/2017 la Dra. Blanca Braut va comunicar que durant el segon semestre es treballaria en aquesta normativa i que es penjaria en el grup de treball de CQEUM per aprovar-la en la darrera CQEUM d'aquest curs que serà el 23/06/2017.			
	Acció assolida parcialment (10%)			
Objectiu de millora assolit parcialment, es deixa oberta pel curs 2017/18, quan s'haurà de disposar d'una normativa operativa aprovada i pública.				

Estàndard 2: Pertinència de la informació pública

2.1. La institució publica informació veraç, completa, actualitzada i accessible sobre les característiques de la titulació i el seu desenvolupament operatiu.

El Pla de millores de l'EU Mediterrani recull dues accions de millora en relació al subestàndard 2.1.

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudis
IAI/16/02	Disposar d'informació sobre el claustre docent de l'EUM, tan a la web de l'EUM com a la plana personal de la web UdG	Responsable de Qualitat	Alta	Grau en Turisme Grau en Màrqueting Doble Grau en Turisme i Màrqueting
IAI/16/03	La informació pública de les assignatures no només ha d'estar disponible en català, sinó que es pugui disposar en tot els idiomes d'impartició	UdG Servei informàtic	Mitjana	Grau en Turisme Grau en Màrqueting Doble Grau en Turisme i Màrqueting

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudis
IAI/16/02	Disposar d'informació sobre el claustre docent de l'EUM, tan a la web de l'EUM com a la plana personal de la web UdG	Responsable de Qualitat	Alta	Grau en Turisme Grau en Màrqueting Doble Grau en Turisme i Màrqueting
Acció 1	Crear el nou apartat de claustre docent a la web de l'EUM			
	Aquesta acció s'ha realitzat correctament i a l'actual web de l'EUM s'incorpora informació sobre el CV del professorat. Així mateix s'ha establert el protocol de comunicació interna del quadre docent de cada curs al departament de comunicació de l'EUM per a que en tot moment tingui la informació actualitzada a la web de l'EUM. El 100% dels professors que intervenen en els diferents graus de l'EUM estan inclosos a la web, tal i com s'estableix en el requeriment del llindar establert en aquesta acció i per aquest motiu, aquesta acció està assolida al 100% i es dona per tancada..			
	Acció assolida plenament (10%)			
Acció 2	Actualitzar la pàgina personal dels docents a la web UdG			

	<p>La majoria dels professors que intervenen en els diferents graus de l'EUM tenen la seva plana personal actualitzada a la web UdG. La responsable de qualitat juntament amb els diferents caps de departament ha insistit en diverses ocasions en què tots els professors han de tenir la plana personal actualitzada, però l'indicador del curs 15/16 ens mostra que només el 72% dels professors tenen la informació a la web UdG i el nostre llindar és del 100%, per aquesta raó no es tanca aquesta acció i es farà un seguiment durant el curs 16/17 per que tots els professors tinguin la seva plana personal actualitzada. A finals del curs 16/17 es determinarà si es pot procedir al tancament de l'acció 2.</p>
	<p>Acció assolida parcialment (72%)</p>
<p>Objectiu de millora assolit parcialment, es deixa oberta fins a la finals del curs 16/17, on s'espera que la totalitat del PDI hagi omplert la seva informació en la web UdG.</p>	


L'IAI/16/03 fa referència al SGIQ UdG P22 Procés de difusió pública i al SGIQ EUM 05.PR.03. El responsable d'aquesta acció de millora és la UdG i el termini establert per a disposar d'informació de les assignatures en els diferents idiomes d'impartició és en el 1r semestre 16/17. Durant el seguiment realitzat, aquesta acció no es pot tancar perquè encara no es disposa d'aquest servei. Caldrà tornar a demanar a la UdG que faci les millores en l'aplicatiu que gestiona les fitxes de les assignatures per a que es puguin configurar diversos idiomes.

2.2. La institució publica informació sobre els resultats acadèmics i la satisfacció.

Objectiu del Pla de Millora relacionat amb aquest Subestàndard: (si és que n'hi ha)

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudis
IAI/16/04	Donar amplia informació pública al web a disposició de tots els grups d'interès sobre el SGIQ de la UdG i del centre, dels informes que sorgeixen al llarg de la vida de la titulació i de les evidències que ho acrediten.	Gabinet de Planificació i Avaluació	Alta	GT, GM i Doble Grau

L'IAI/16/04 fa referència tan a la web de la UdG com de l'EUM i segons el seguiment efectuat en data del 10/02/2017 en totes dues webs està actualitzada la informació del SGIQ i dels informes que han sorgit a llarg de la vida de les diferents titulacions. Tot i que aquest objectiu tenia com a termini el curs 17/18, es dona per tancat, ja que totes les actualitzacions que puguin tenir tots dos SGIQ es faran públics en els espais webs que tenen habilitats. Aquest objectiu està totalment assolit (100%) i es dona per tancat.

 <p>Universitat de Girona</p>	<p>Informe de Seguiment del curs 2015-2016 GRAU EN MÀRQUETING <i>Escola Universitària MEDITERRANI</i></p>
--	---

2.3. La institució pública el SGIQ en què s'emmarca la titulació.

El SGIQ de l'EUM es públic i es pot consultar en aquest link <https://www.mediterrani.com/ca/qui-som/sistema-de-qualitat/>

Estàndard 3: Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació

L'Escola Universitària Mediterrani disposa del SGIQ que es va començar a implantar l'any 2002 i es va acreditar sota la Norma ISO per la certificadora AENOR. La implantació del SGIQ ens ha permès mantenir uns estàndards de qualitat alts i entrar en la cultura de la millora continua de les titulacions i la institució. D'altra banda, com a centre adscrit, l'EUM ha de seguir el SGIQ de la UdG i per aquest motiu tots els nostres procediments s'han anat actualitzant amb els criteris del SGIQ UdG. Així doncs a nivell macro organitzatiu es segueix el SGIQ UdG i el SGIQ EUM és el sistema de qualitat operatiu a nivell de centre. La següent taula mostra la sinèrgia entre els dos sistemes de qualitat:

Taula 1

PROCEDIMENTS SGIQ UDG	PROCEDIMENTS SIGQ EUM
P1_ Definició del marc de SGIQ UdG	05.PR.01_Definició i comunicació de la política i els objectius de qualitat
P4_Seguiment dels resultats i millora de la titulació	05.PR.02_Revisió del sistema
P21_Avaluació de la inserció	08.PR.09_Avaluació de la inserció laboral dels graduats
P22_Procés de difusió pública	05.PR.03_Comunicació interna
P28_Acreditació de titulacions	
P29_Revisió del SGIQ	05.PR.02_Revisió del sistema
P2_Disseny, modificació i extinció de titulació	
P3_Planificació i impartició de la docència	07.PR.03_Disseny del programa 07.PR.10_Realització del curs
P5_Captació del estudiants, admissió i matrícula	07.PR.01_Captació 07.PR.02_Admissió
P6_Atenció i tutorització dels estudiants	07.PR.17_Atenció i tutorització de l'estudiant
P7_Mobilitat dels estudiants	07.PR.16_Gestió de la mobilitat Erasmus
P8_Gestió de l'orientació professional	Relacionat amb aquest procediment, a l'EUM fem les accions del CV competencial i de la borsa de treball, però no tenim establert un procediment [IAI/16/05]
P9_Gestió de les pràctiques externes	07.PR.08_Pràctiques nacionals i internacionals
P10_Gestió de les incidències, reclamacions i suggeriments	08.PR.04_Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions
P11_Mecanismes que regulen i informen sobre normatives que afecten els estudiants	
P12_Accés del personal acadèmic	
	06.PR.01_Captació i selecció del PDI i PAS
P13_Procés de gestió de la formació del personal docent i investigador	06.PR.02_Gestió de la formació del personal
P15_Procés de captació i selecció del personal d'administració i serveis	06.PR.01_Captació i selecció del PDI i PAS
P16_Procés de definició i implementació del pla de formació del PAS	06.PR.02_Gestió de la formació del personal
P18_Gestió de recursos materials i serveis	06.PR.03_Planificació i realització del manteniment
P19_Anàlisi dels resultats acadèmics	08.PR.05_Anàlisi de dades i millora continua
P20_Procés d'administració i anàlisi de les enquestes de docència	08.PR.08_Avaluació PDI

En total el SGIQ de l'EUM té 19 procediments propis i 4 procediments del SGIQ de la UdG són transversals: P28, P2, P11 i P12 (files ombrejades de color blau).

3.1. El SGIQ implementat té processos que garanteixen el disseny, l'aprovació, el seguiment i l'acreditació de les titulacions.

El SIGQ de la UdG va ser certificat per ANECA l'any 2010. Actualment consta de 31 procediments, cadascun dels quals disposa dels indicadors necessaris per mesurar la seva eficiència. Dels processos directament relacionats amb el seguiment i qualitat de la titulació en destaquem 4, alguns d'ells aprovats o modificats després de l'acreditació de l'Escola

- **P2 Disseny, modificació i extinció de la titulació**, que recull la manera de procedir des de l'elaboració de la memòria de l'estudi fins a la seva publicació al BOE. El procediment descriu de forma clara les passes a seguir en el disseny i aprovació de les titulacions així com les responsabilitats de tots els agents que hi intervenen; (v. Evidència 3.3.1). Aquest procediment va ser descrit i aprovat a l'octubre de 2010 i es troba en procés de revisió.

- **P4 Seguiment dels resultats i millora de la titulació**. Aquest procediment va ser aprovat per la Comissió de Qualitat el 15/10/2010 i modificat per la CQ en la sessió 1/15 de 30/01/2015, seguint la nova *Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster* (versió: 3.0 Novembre de 2014), que alinea els processos de seguiment i acreditació. El curs 2015-16 és el primer en què s'ha dut a terme els informes de seguiment del curs 2014-15 amb aquesta nova estructura. Amb tot, i com s'explicarà més endavant, el mes d'abril de 2016 la UdG ha introduït canvis addicionals al procés de seguiment per donar una major consistència al cicle de millora contínua dels ensenyaments.

- **P28 Acreditació de titulacions**. Aquest procediment va ser aprovat per la Comissió de Qualitat en data 18 de setembre de 2014.

- **P31 Gestió de la millora dels centres docents**. Aquest procediment explicita com cal definir i fer el seguiment d'un pla de millora de manera que abrasi tots els objectius de millora resultants dels processos de seguiment i acreditació, així com totes aquelles millores que el centre hagi detectat per altres mitjans. Es va aprovar per Comissió de Qualitat en la sessió 6/2016 de 16 de juny.

L'any 2010 el SGIQ de la UdG es va dissenyar com un sistema d'abast institucional i comú a tota la universitat, amb la voluntat de garantir una manera de procedir homogènia a tots els centres. El SGIQ de la UdG, plenament vigent, permet una organització alineada amb els objectius de qualitat institucionals, per bé que la seva implantació efectiva a nivell del centre docent mostra aspectes a millorar. A diferència del plantejament que se n'havia fet fins ara, certament més ambigu, AQU Catalunya situa avui els centres docents com a principals òrgans responsables de la qualitat en el marc VSMA. AQU identifica ara també el SGIQ com la peça central dels processos de garantia de la qualitat a nivell de centre. Aquesta nova orientació fa necessari adaptar alguns dels procediments del SGIQ actual, més institucional, a la realitat específica del centre docent i, amb això, aconseguir una major implicació dels agents implicats en el seu desplegament. Per assolir aquest objectiu la UdG identifica el Pla de Millora com un element central (veg. subestàndards 3.3.)

Per fer la revisió dels processos del marc VSMA es compta amb la participació de tots els col·lectius universitaris implicats. Aquesta participació es planteja a nivells diferents.

En primer lloc, per mitjà dels òrgans responsables de la qualitat: la Comissió de Qualitat de la UdG (CQ) i les Comissions de Qualitat de Centres (CQC). La CQ de la UdG va ser creada l'any 2010 segons l'acord de Consell de Govern de la sessió 4/10 de 29 d'abril de *Creació de la comissió de qualitat (CQ) i aprovació del seu reglament d'organització i funcionament*. La CQ té una composició plural, que garanteix la participació activa dels diferents col·lectius: el rector (o vicerector que delegui), el vicerector amb competències de Qualitat, 2 membres externs, la gerent, 2 degans, 2 directores de departament, 1 director d'institut de recerca, 2 membres del personal docent i investigador, 1 membre del personal d'administració i serveis, 2 estudiants, el cap del Gabinet de Planificació i Avaluació.

Les unitats estructurals (centres docent, departaments i instituts), per la seva banda, tenien la seva pròpia Comissió de Qualitat, que vetllava per la qualitat dels estudis assignats a cada una d'elles. Posteriorment, i amb la finalitat d'adaptar les estructures de la Universitat als nous requeriments d'AQU Catalunya (2015), la Universitat va substituir les Comissions de Qualitat de les Unitats estructurals per una única Comissió de Qualitat de Centre docent, que abraça tots els estudis de grau i de màster vinculats al centre. Aquesta canvi queda reflectit en el document *Reglament d'organització i funcionament de les estructures responsables de la qualitat dels estudis dels centres docents de la Universitat de Girona*, aprovat per la CQ en la sessió 2/15 de 20 d'abril i posteriorment pel Consell de Govern en la sessió 4/15 de 28 de maig.

Per tal de dur a terme aquestes funcions la CQ de centre docent està formada per:

- Degà/-ana de la Facultat o director/a de l'Escola: Dra. Blanca Braut
- La persona responsable dels processos de qualitat del centre (RespQ), que serà proposat i nomenat pel degà/-ana o director/-ora: Dra. Blanca Braut
- Els/les coordinadors/ores de tots els estudis de grau i de màster del centre docent: Dr. Oscar Gutiérrez, Dr. Arnaud Laygues, Dra. Elena Puiggrós, Emilio Descárrega
- Un/a professor/a de cada departament la docència majoritària del qual sigui en els estudis del centre: Dr. Joan Francesc Fondevila, Lluís Feliu
- 2 estudiants de grau dels estudis impartits al centre escollit pel Consell d'Estudiants i designat pel degà/degana o director/directora: Yulia Trufanova, Agathe Guerrero
- 2 representant del PAS, les funcions del qual tinguin relació amb l'organització i la gestió de la docència del centre: Olga Domínguez i Montserrat Escudero
- Fins a un màxim de 3 representants d'organitzacions externes relacionades amb els estudis de grau i de màster del centre docent, a proposta del degà o director del centre docent: Elisabeth Armengual, Iván Santos i Sergi Serra
- L'administrador/a de l'àrea d'estudis, que farà les funcions de secretari: Eulogio Arza
- Delegat/da del/a Rector/a per a Centres Adscrits UdG: Dra. Josefina Patiño
- Un membre del GPA (Gabinet de Planificació i Avaluació) nomenat pel Cap del Gabinet que assistirà a les reunions amb veu però sense vot: Pilar del Acebo


Tot i que se'n poden consultar les funcions en l'acord esmentat, entre aquestes en destaquen dues: 1) Vetllar per l'acompliment dels requisits de qualitat en el Marc VSMA dels estudis organitzats en el centre docent; i 2) Vetllar per la qualitat del desplegament del SGIQ a nivell de centre docent, tenint en compte que una part dels processos que el SGIQ inclou són responsabilitat directa del centre docent i una altra són processos transversals de la Universitat, els quals seguiran necessàriament directrius comunes a tots els centres. Per la seva importància, destaca el rol del responsable de qualitat del centre, que té com a funcions: 1) Coordinació, seguiment i millora dels processos de qualitat del centre; 2) Coordinació, seguiment i millora de la implantació del SGIQ a nivell de centre docent.

Les composició i funcions de la CQC i les funcions del responsable de qualitat del centre docent posen en evidència la participació activa dels diferents col·lectius implicats.

En segon lloc, la participació de tots els col·lectius implicats es garanteix a través dels instruments explicats a continuació en el subestàndard 3.2

En tercer lloc, remetem als diferents processos del SGIQ per veure igualment la participació dels col·lectius en cada un d'ells, segons cada cas.

Finalment, la participació activa dels grups d'interès es promou per mitjà de tots els processos de comunicació i transparència vinculats al marc VSMA, amb procediments i períodes establerts de consulta directa i/o exposició pública d'informes i resultats. Els resultats de les acreditacions s'informen en els òrgans de gestió del centre (comissió de govern i junta d'escola).

	Informe de Seguiment del curs 2015-2016 GRAU EN MÀRQUETING <i>Escola Universitària MEDITERRANI</i>
--	--

Titulació	Procés	Resultat
Grau en Màrqueting	Seguiment 15/16	No presentat a AQU
Grau en Turisme	Acreditació	En curs

Per a cada tipus d'enquesta:

CARACTERÍSTIQUES METODOLÒGIQUES DE L'INSTRUMENT I PROCEDIMENT	
Nom	Qüestionari d'opinió dels estudiants sobre l'actuació docent del professorat (Enquestes de docència)
Instrument/procediment ¹ (Dimensions o ítems de satisfacció inclosos)	Enquesta via web. Procediment d'anàlisi i administració de les enquestes de docència.
Població (N total destinataris)	Tots els estudiants de grau. S'enquesten tots els professors que fan, com a mínim 1,5 crèdits a l'assignatura.
Percentatge de participació	Curs 13/14: 37,79% Curs 14/15: 32,16% Curs 15/16:26,90%
Format del lliurament	Via Web
Periodicitat	Semestral
<p>Valoració de la utilitat del procediment, de la significació de la mostra i de la periodicitat. Aspectes de millora.</p> <p>El procediment és útil ja que permet al professor detectar i corregir aquells aspectes en què no s'assoleix un índex de satisfacció adequat. Així mateix permet als responsables acadèmics tenir informació sobre l'actuació docent del professorat del seu centre o departament.</p> <p>La periodicitat és la correcta. L'aspecte de millora és l'índex de resposta, tema sobre el qual ja s'hi està treballant [IAI/16/06]</p>	

Nom	Enquesta de titulats
Instrument/procediment ² (Dimensions o ítems de satisfacció inclosos)	Enquesta via web
Població (N total destinataris)	Tots els titulats de grau GM s'activarà a partir del curs 17/18, quan tinguem la primera promoció de graduats en màrqueting.
Percentatge de participació	GM s'activarà a partir del curs 17/18, quan tinguem la primera promoció de graduats en màrqueting.
Format del lliurament	Via web

¹ Identificar l'enquesta o altres procediments emprats, com per exemple grups de discussió, informes de comissions, etc.

² Identificar l'enquesta o altres procediments emprats, com per exemple grups de discussió, informes de comissions, etc.

Periodicitat	Anual
<p>Valoració de la utilitat del procediment, de la significació de la mostra i de la periodicitat. Aspectes de millora.</p> <p>El procediment és útil atès que ens permet conèixer dades de satisfacció un cop l'estudiant ja ha finalitzat els seus estudis i té una visió global del què ha estat el seu pas per la universitat. En ser una enquesta comuna a totes les universitats catalanes ens permet tenir dades comparables. La periodicitat és correcta. S'enquesta als titulats als mesos d'octubre a novembre de l'any en què s'han graduat.</p>	

Nom	Enquesta d'inserció laboral (AQU Catalunya). Disponible en aquest enllaç:
Instrument/procediment ³ (Dimensions o ítems de satisfacció inclosos)	Enquesta
Població (N total destinataris)	Mostra de titulats de graus, màsters i doctorats. GM s'activarà a partir del curs 17/18, quan tinguem la primera promoció de graduats en màrqueting
Percentatge de participació	GM s'activarà a partir del curs 17/18, quan tinguem la primera promoció de graduats en màrqueting
Format del lliurament	Via correu electrònic i telefònic
Periodicitat	Triennal
<p>Valoració de la utilitat del procediment, de la significació de la mostra i de la periodicitat. Aspectes de millora.</p> <p>El procediment és molt útil ja que ens permet tenir dades molt completes d'inserció i satisfacció d'una àmplia de titulats. Les dades són comparables amb la resta d'universitats. S'implementa cada tres anys, cosa que és correcte. En el cas dels màsters i doctorats, la massa de titulats és baixa i les dades no són tant significatives.</p>	

Nom	Enquesta del servei de biblioteca
Instrument/procediment ⁴ (Dimensions o ítems de satisfacció inclosos)	Enquesta
Població (N total destinataris)	Edició 2009 Alumnes: 843/11812 Professors: 233/1337 Edició 2014 Només alumnes: 1886/12032 (sense centres adscrits)
Percentatge de participació	Edició 2009 Alumnes: 7,14%, Professors: 17,43% Edició 2014 Alumnes: 16,60%
Format del lliurament	Electrònic
Periodicitat	Quinquennal
<p>Valoració de la utilitat del procediment, de la significació de la mostra i de la periodicitat. Aspectes de millora.</p>	

³ Identificar l'enquesta o altres procediments emprats, com per exemple grups de discussió, informes de comissions, etc.

⁴ Identificar l'enquesta o altres procediments emprats, com per exemple grups de discussió, informes de comissions, etc.

El procediment és útil atès que permet tenir dades objectives de la satisfacció dels usuaris. En la segona edició el percentatge d'estudiants ha pujat i es considera correcte tot i que podria incrementar-se. La periodicitat està establerta en cada 5 anys, període que es considera correcte.

Tot i així, aquestes dades són relatives al servei de biblioteca de la UdG. Per a aquest motiu, l'acció de millora [IAI/16/16] realitzarà una enquesta sobre els serveis que s'ofereixen a l'EUM durant el segon semestre del curs 16/17.

Nom	Enquesta d'inserció laboral EUM
Instrument/procediment ⁵ (Dimensions o ítems de satisfacció inclosos)	Enquesta via mail i telèfon , <u>procediment d'anàlisi i administració de les enquestes de docència 08/PR/09</u> <u>Avaluació de la inserció laboral dels graduats (SGIQ EUM)</u>
Població (N total destinataris)	Graduats de cada promoció
Percentatge de participació	GM s'activarà a partir del curs 17/18, quan tinguem la <u>primera promoció de graduats en màrqueting</u>
Format del lliurament	e-mail o entrevista telefònica
Periodicitat	Als 6 mesos de graduar-se i 36 mesos després
<p>Valoració de la utilitat del procediment, de la significació de la mostra i de la periodicitat. Aspectes de millora.</p> <p>Aquest qüestionari ens permet conèixer la percepció dels graduats amb la utilitat de la carrera per assolir una feina. En aquest moment, només disposem de la primera enquesta que es realitza 6 mesos després de graduar-se. Fins que no haguem fet el segon qüestionari, no podrem valorar totalment aquest instrument.</p> <p>Cal valorar, que el qüestionari s'envia via per e-mail a tots els graduats i els que no contesten se li fa un seguiment telefònic. Amb aquest procediment, el percentatge de participació sempre supera el 55%.</p>	

Nom	Enquesta de satisfacció del PDI
Instrument/procediment ⁶ (Dimensions o ítems de satisfacció inclosos)	Enquesta via web, <u>procediment d'anàlisi i administració de les enquestes de docència (SGIQ UdG) 08.PR.07</u> <u>Avaluació de la satisfacció del personal (SGIQ EUM)</u>
Població (N total destinataris)	PDI GT i PDI GM
Percentatge de participació	>70%
Format del lliurament	via web
Periodicitat	anual
<p>Valoració de la utilitat del procediment, de la significació de la mostra i de la periodicitat. Aspectes de millora.</p> <p>El qüestionari de satisfacció del professorat és molt útil, ja que permet que tot el PDI opini obertament sobre diferents aspectes. El percentatge de respostes és molt alt, ja que supera el 70%. En el qüestionari</p>	

⁵ Identificar l'enquesta o altres procediments emprats, com per exemple grups de discussió, informes de comissions, etc.

⁶ Identificar l'enquesta o altres procediments emprats, com per exemple grups de discussió, informes de comissions, etc.

el PDI valora i opina sobre els següents aspectes:

- (a) El centre: a1. Ubicació del centre; a2. Edifici Mediterrani (aules, sales de professors, biblioteca, etc.); a3. Recursos docents
- (b) Nivell de satisfacció amb les assignatures que imparteixen: b1. Programació; b2. Material de classe; c2. Sistemes d'avaluació
- (c) Nivell de satisfacció amb el PAS
- (d) Nivell de satisfacció amb l'ambient de treball
- (e) Nivell de satisfacció amb els estudiants
- (f) Comentaris generals

Considerem que l'actual format és suficientment extens i proporciona molta informació per poder treballar-la en la Comissió de Qualitat i en els claustres.

Nom	Enquesta de satisfacció del PAS
Instrument/procediment ⁷ (Dimensions o ítems de satisfacció inclosos)	Enquesta via web, <u>procediment d'anàlisi i administració de les enquestes de docència (SGIQ UdG)</u> <u>08.PR.07 Avaluació de la satisfacció del personal (SGIQ EUM)</u>
Població (N total destinataris)	PAS
Percentatge de participació	>80%
Format del lliurament	via web
Periodicitat	anual
<p>Valoració de la utilitat del procediment, de la significació de la mostra i de la periodicitat. Aspectes de millora.</p> <p>El qüestionari de satisfacció del PAS és molt útil, ja que permet que tot el PAS opini obertament sobre diferents aspectes. El percentatge de respostes és molt alt, ja que supera el 80%. En el qüestionari, el PAS valora i opina sobre els següents aspectes:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Satisfacció amb l'empresa (b) Condicions ambientals (c) Ergonomia (d) Creativitat i iniciativa (e) Companys de feina (f) Caps i superiors (g) Lloc de feina (h) Remuneració (i) Reconeixement (j) Comunicació (k) Valoració general de l'EUM <p>Considerem que l'actual format és suficientment extens i proporciona molta informació per poder treballar-la en la Junta d'Escola.</p>	

⁷ Identificar l'enquesta o altres procediments emprats, com per exemple grups de discussió, informes de comissions, etc.

Nom	Enquesta de satisfacció de la gestió de pràctiques externes
Instrument/procediment ⁸ (Dimensions o ítems de satisfacció inclosos)	En paper, <u>procediment d'anàlisi i administració de les enquestes de docència</u> <u>07.PR.08 Pràctiques nacional i internacionals</u> (SGIQ EUM)
Població (N total destinataris)	Tots els estudiants matriculats al Practicum i a optatives de pràctiques externes
Percentatge de participació	100%
Format del lliurament	En paper, dins de la memòria del pràcticum
Periodicitat	anual
<p>Valoració de la utilitat del procediment, de la significació de la mostra i de la periodicitat. Aspectes de millora.</p> <p>Aquest qüestionari és útil per conèixer el nivell de satisfacció que cada estudiant té amb la gestió que realitzar el dpt. de pràctiques de l'EUM. Els estudiants valoren per una banda el procediment administratiu de les pràctiques (conveni de pràctiques, reunions, atenció del PAS i treball de pràcticum) i per una altra banda es valora l'ús de les noves tecnologies per informar als alumnes sobre l'oferta de pràctiques i de borsa de treball (web, e-mails, xarxes socials, panells informàtics). Per últim, els alumnes fan una valoració general de les pràctiques i suggeriments.</p> <p>Els resultats d'aquest qüestionari s'analitzen en la Comissió de Qualitat.</p>	

Nom	Enquesta de satisfacció dels serveis i benvinguda de l'EUM
Instrument/procediment ⁹ (Dimensions o ítems de satisfacció inclosos)	Enquesta via web, <u>procediment d'anàlisi i administració de les enquestes de docència</u> <u>08.PR.05 Anàlisi de dades i millora continua</u> (SGIQ EUM)
Població (N total destinataris)	Tots els estudiants matriculats en els graus
Percentatge de participació	S'espera superar el 30%
Format del lliurament	Via web
Periodicitat	Anual
<p>Valoració de la utilitat del procediment, de la significació de la mostra i de la periodicitat. Aspectes de millora.</p> <p>Aquest qüestionari està relacionat amb l'acció de millora IAI/16/17 i s'activarà al llarg del curs 16/17. L'enquesta s'ha activat en el primer semestre, però hi ha hagut un molt baix percentatge de respostes i la comissió de qualitat ha decidit relançar l'enquesta en el segon semestre del curs 16/17.</p>	

⁸ Identificar l'enquesta o altres procediments emprats, com per exemple grups de discussió, informes de comissions, etc.

⁹ Identificar l'enquesta o altres procediments emprats, com per exemple grups de discussió, informes de comissions, etc.

Nom	Enquesta de nivell de satisfacció amb el TFG
Instrument/procediment ¹⁰ (Dimensions o ítems de satisfacció inclosos)	Enquesta format paper, <u>procediment d'anàlisi i administració de les enquestes de docència</u> <u>08.PR.08 Anàlisi de dades i millora continua</u> (SGIQ EUM)
Població (N total destinataris)	Tots els alumnes matriculats en el TFG
Percentatge de participació	70%
Format del lliurament	En format paper
Periodicitat	Anual
<p>Valoració de la utilitat del procediment, de la significació de la mostra i de la periodicitat. Aspectes de millora.</p> <p>Aquest qüestionari està relacionat amb l'acció de millora [IAI/16/14] i s'activarà durant el segon semestre del curs 16/17.</p>	

Nom	Enquesta de satisfacció amb el servei de coaching
Instrument/procediment ¹¹ (Dimensions o ítems de satisfacció inclosos)	Enquesta via web, <u>procediment d'anàlisi i administració de les enquestes de docència</u> <u>08.PR.05 Anàlisi de dades i millora continua</u> (SGIQ EUM)
Població (N total destinataris)	Tots els alumnes que han utilitzat el servei de coaching
Percentatge de participació	100%
Format del lliurament	Via web
Periodicitat	semestral
<p>Valoració de la utilitat del procediment, de la significació de la mostra i de la periodicitat. Aspectes de millora.</p> <p>Aquest qüestionari s'ha començat a fer en el curs 15/16, que és quan s'ha activat el servei de coaching. Ara per ara, només tenim el resultat del primer semestre i la informació facilitada per els estudiants ha estat molt satisfactòria doncs consideren que aquest servei és molt útil. Actualment, no es preveuen aspectes de millora a incloure en el qüestionari.</p>	

¹⁰ Identificar l'enquesta o altres procediments emprats, com per exemple grups de discussió, informes de comissions, etc.

¹¹ Identificar l'enquesta o altres procediments emprats, com per exemple grups de discussió, informes de comissions, etc.

3.2. El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats acadèmics i la satisfacció dels grups d'interès.

Una de les darreres millores plantejades en el model de qualitat de la UdG és la uniformització de la **plana de qualitat** del centre docent, que inclourà un apartat específic amb informació completa i exhaustiva sobre els **indicadors més rellevants** de les titulacions així com les **evidències necessàries** en els processos del marc VSMA. L'accés a aquesta plana, que actualment està encara en procés de construcció, és obert i universal. Igualment es procedirà a una reestructuració de la plana web de qualitat de la Universitat **(v. objectiu de millora ISC/16/Xa)NOU**

Quant als indicadors, i fins que la nova plana web no estigui plenament operativa, el centre docent té a la seva disposició un **corpus d'indicadors complet i actualitzat**, per mitjà d'un espai web dissenyat *ex professo* en el seu moment i que mostra els indicadors agrupats segons els estàndards d'acreditació. En aquest espai web el centre docent hi troba no solament les darreres dades de referència, sinó també la seva evolució i, en els casos en què pot ser de major interès, la desagregació de les mateixes.

Els estàndards *Sistema de Gestió Interna de Qualitat* i *Pertinència de la informació pública* no van acompanyats de cap indicador. Els altres quatre disposen de les dades relacionades amb:

- **Qualitat del programa formatiu:** oferta, accés, matrícula, perfil dels estudiants (procedència, notes tall, notes d'accés i vies d'accés)
- **Adequació del professorat al programa formatiu:** docència impartida per doctors, distribució per categories docents, professorat permanent, professorat acreditat, trams de docència i de recerca.
- **Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge:** mitjana d'accessos al campus virtual per estudiant, satisfacció amb les tutories acadèmiques, pràctiques externes, mobilitat.
- **Qualitat dels resultats del programa formatiu:** taxes d'èxit, de rendiment, de graduació, d'eficiència, d'abandonament, satisfacció dels estudiants i inserció laboral.

Aquest corpus d'indicadors el calcula centralitzadament el Gabinet de Planificació i Avaluació, al qual el centre docent pot demanar en qualsevol moment altres indicadors rellevants. Aquests indicadors addicionals esdevenen especialment interessants per a l'anàlisi de les titulacions i es posen a disposició també dels altres centres docents. Els indicadors són públics per al darrer any i la seva evolució és accessible als responsables acadèmics per mitjà de la intranet.

La informació que contenen és coherent amb els requeriments del marc VSMA, però també són a la base d'altres decisions institucionals com per exemple el finançament ordinari anual de les unitats estructurals. La vinculació d'uns mateixos indicadors en la presa de decisions interna reforça l'interès dels centres en la millora dels seus resultats en el marc de la qualitat dels ensenyaments.

Recentment, l'abril de 2016, AQU ha publicat dos documents relatius als indicadors: l'un, *Evidències i indicadors mínims per a l'acreditació de graus i màsters*; l'altre, *Criteris per a l'acreditació "en progrés d'excel·lència" i "en condicions"*. Les novetats, tendents a la simplificació i homogeneïtzació dels indicadors, han fet que la UdG revisi el corpus d'indicadors editats en l'espai web acabat d'explicar i que en modifiqui també la seva accessibilitat: el nou corpus d'indicadors de què hem parlat en els paràgrafs inicials d'aquests subestàndards seran accessibles a la nova pàgina web de qualitat del centre. Aquesta voluntat de

transparència està reforçada per la pròpia AQU Catalunya, que edita i publica els indicadors per a l'acreditació en el portal Winddat, amb informació procedent d'UNEIX.

Pel que fa a les **evidències**, la mateixa plana web de qualitat dels centres identifica, recull i ordena les principals evidències vinculades al marc VSMA: memòries i informes de verificació, informes d'acreditació, informes de seguiment, plans de millora, etc. Aquests documents principals són de fàcil localització perquè estan ordenats cronològicament amb la voluntat que, essent d'accés universal, tothom pugui copsar el moment en què es troba la titulació i el camí recorregut. Aquest espai inclourà les altres evidències preceptives en els processos del marc VSMA. Algunes d'aquestes evidències, per la seva pròpia naturalesa, seran accessibles només a través d'intranet.

D'entre totes les evidències es vol destacar les relacionades amb la satisfacció dels principals grups d'interès. La UdG disposa de diferents procediments per conèixer i valorar l'opinió dels diferents col·lectius.

En primer lloc, es recull la informació dels **estudiants** mitjançant el *Qüestionari dels estudiants sobre l'actuació docent del professorat* ("enquestes de docència"), que s'administra al final de cada semestre. Les dades obtingudes s'envien als professors afectats (de totes les assignatures que imparteixen), als degans (de totes les assignatures dels estudis impartits al centre, amb independència del departament dels professors implicats) i als directores de departaments (els resultats de totes les assignatures impartides pels professors del departament, amb independència de l'estudi de la docència). Durant el curs 2015-16 la Comissió de Qualitat de la Universitat ha activat tres grups de treballs per a l'anàlisi i millora d'aquest procediment clau, de l'índex de resposta, de la difusió dels resultats i de l'ús dels resultats obtinguts. Cadascun d'aquests grups ha estat compost per un vicerector, que l'ha presidit, tres o quatre professors, un estudiant i un membre del GPA. La Comissió de Qualitat de la Universitat comissió 8/16 de 29 de setembre de 2016 va aprovar el nou redactat de les enquestes de docència així com les noves línies d'administració. Restava en mans del consell de Direcció i la Comissió de Govern de la UdG per tal de la seva validació final.

Pel que fa a l'opinió dels **graduats** es disposa de dues fonts de dades principals:

- **Enquestes als titulats del curs anterior.** Aquestes enquestes es van posar en marxa l'any 2015 amb un qüestionari adreçat als titulats del curs 2014-15. Enguany ja disposem de dades de dues promocions de titulats.
- **Dades d'inserció laboral i de satisfacció dels titulats** segons la informació recollida en els estudis d'inserció laboral d'AQU Catalunya, que es porten a terme de manera triennal. Es disposa de dades de 5 estudis, essent el darrer de 2014 sobre la promoció de sortida de 2009-10. Cal tenir en compte però que les dades són sobre titulats de plans anteriors de diplomatura o llicenciatura i que en alguns dels estudis de darrera implantació no es disposa d'aquestes dades.

Referent a **ocupadors**, AQU Catalunya va portar a terme l'estudi *Ocupabilitat i competències dels graduats recents: l'opinió d'empreses i institucions*, que, tot i no donar dades desagregades de titulacions i Universitat, serveix tanmateix per copsar de manera general el grau de satisfacció dels ocupadors envers els titulats universitaris.

La visió dels **stakeholders** la Universitat de Girona la treballa en el marc dels Campus Sectorials. Un Campus sectorial és una plataforma facilitadora de la transferència de coneixement i tecnologia, està focalitzat en un sector socioeconòmic concret i es basa en la gestió de la demanda de coneixement. La seva missió és facilitar proactivament la relació entre les empreses i institucions del sector i la Universitat de

Girona, sobre la base del coneixement mutu i la promoció i manteniment d'una relació continuada. Cada campus disposa de dues estructures externes clau: l'una, el Consell Assessor Sectorial (CAS), constituït per un grup reduït de persones escollides per la seva trajectòria professional i personal, totes elles externes a la universitat. El CAS esdevé un excel·lent fòrum de debat, que aporta visió estratègica independent, no influïda pels condicionants propis de les universitats, i que assessora l'activitat acadèmica del campus tant pel que fa a l'orientació i oportunitats de la recerca com en matèria de formació. L'altra, L'Agrupació sectorial (AS), que és el conjunt d'empreses i institucions del sector socioeconòmic. Tant amb el CAS com amb l'AS hi ha l'oportunitat de valorar els estudis de la UdG, els competències que aquests han de desenvolupar, l'anàlisi del mercat laboral del sector i la inserció laboral dels nostres titulats, etc.

La Universitat de Girona participa també en la **comissió d'enquestes d'AQU** amb l'objectiu de definir i implementar altres enquestes com les de satisfacció del professorat respecte del programa formatiu, les dels responsables acadèmics sobre el desplegament de les titulacions, etc.

Pel que fa a la **satisfacció dels estudiants amb els recursos materials i les instal·lacions** docents, la Biblioteca efectua estudis periòdics (el darrer de 2014) per conèixer la satisfacció dels seus usuaris, tant de professors com d'estudiants. Queda pendent, però, establir la manera de conèixer l'opinió dels estudiants amb les instal·lacions més especialitzades com poden ser els laboratoris de pràctiques. **(v. objectiu de ISC/16/Xb)NOU**

Els resultats agregats d'aquestes enquestes també estaran disponibles en obert a la plana de qualitat del centre.

Objectiu/s del Pla de Millora relacionat amb aquest subestàndard:

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudis
IAI/16/06	Establir un nou procediment de recollida d'informació dels estudiants sobre l'avaluació docent del professorat i un nou model d'enquesta.	Comissió Qualitat UdG	Alta	GT, GM i Doble Grau
IAI/16/07	Definir i implementar enquestes de satisfacció del professorat respecte del programa formatiu.	Gabinet de Planificació i Avaluació	Mitjana	GT, GM i Doble Grau
IAI/16/08	Definir i implementar enquestes de satisfacció dels estudiants amb els recursos materials i les instal·lacions docents.	Gabinet de Planificació i Avaluació	Mitjana	GT, GM i Doble Grau

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudis
IAI/16/06	Establir un nou procediment de recollida d'informació dels estudiants sobre l'avaluació docent del professorat i un nou model d'enquesta	Comissió de Qualitat i Vicedegant d'estudiants	Alta	General de tota la Facultat

Acció 1 Revisió i nou redactat de l'enquesta de docència

Durant el curs 2015-16 la Comissió de Qualitat de la Universitat ha activat tres grups de treballs per a l'anàlisi i millora d'aquest procediment clau, de l'índex de resposta, de la difusió dels resultats i de l'ús dels resultats obtinguts. Cadascun d'aquests grups ha estat compost per un vicerector, que l'ha presidit, tres o quatre professors, un estudiant i un membre del GPA. La Comissió de Qualitat de la Universitat comissió 8/16 de 29 de setembre de 2016 va aprovar el nou redactat de les enquestes de docència així com les noves línies d'administració. Resta en mans del consell de Direcció i la Comissió de Govern de la UdG per tal de la seva validació final.

Acció assolida parcialment (50%)

Acció 2 Revisió del procediment si s'escau

Procediment revisat i nova proposta, pendent d'aprovar

Acció assolida parcialment (50%)

Objectiu de millora assolit parcialment, es deixa oberta pel curs 2016/17.

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudis
IAI/16/07	Definir i implementar enquestes de satisfacció del professorat respecte del programa formatiu	Comissió de Qualitat	Mitjana	General de tota la Facultat

Acció 1 Participació activa en la comissió d'enquestes d'AQU Catalunya que dissenya aquesta enquestes

Els GPA ha participa anualment en l'**enquesta de titulats d'AQU i d'inserció laboral**, la propera edició serà aquest curs 2016-2017.

La Universitat de Girona treballa en el marc dels Campus Sectorials. Un Campus sectorial és una plataforma facilitadora de la transferència de coneixement i tecnologia, està focalitzat en un sector socioeconòmic concret i es basa en la gestió de la demanda de coneixement. Tant el Consell Assessor Sectorial (CAS) constituït per un grup reduït de persones escollides per la seva trajectòria professional i personal, totes elles externes a la universitat com l'Agrupació sectorial (AS), que és el conjunt d'empreses i institucions del sector socioeconòmic han de permetre de valorar els estudis de la UdG, els competències que aquests han de desenvolupar, l'anàlisi del mercat laboral del sector i la inserció laboral dels nostres titulats, etc.

La Universitat de Girona participa també en la **comissió d'enquestes d'AQU** amb l'objectiu de definir i implementar altres enquestes com les de satisfacció del professorat respecte del programa formatiu, les dels responsables acadèmics sobre el desplegament de les titulacions, etc.

Acció assolida parcialment (75%)

Acció 2 Administració de l'enquesta

La UdG està treballant en un proposta d'enquesta de professorat i procediment d'administració d'enquesta a iniciar el curs 2016-2017. Es presenta la primer proposta a l'enquesta als responsables de qualitat dels centres a la reunió de novembre de 2016.

Acció assolida parcialment (25%)

Objectiu de millora assolit parcialment, es deixa oberta pel curs 2016/17.

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudis
IAI/16/08	Definir i implementar enquestes de satisfacció dels estudiants amb els recursos materials i les instal·lacions docents.	Gabinet de Planificació i Avaluació	Mitjana	GT, GM i Doble Grau
Termini de finalització: 2n semestre 2017/2018, Durant el curs 2016/17 no s'ha fet cap activitat al respecte.				

3.3. El SGIQ implementat es revisa periòdicament i genera un pla de millora per a la seva millora continua.

La UdG ha revisat en profunditat els procediments del marc VSMA i els instruments amb què els gestiona per tal d'ajustar-los a les noves orientacions d'AQU Catalunya relatives sobretot al seguiment i acreditació de titulacions i a la certificació del SGIQ (veure estàndard 3.1).

Des de la publicació dels diferents documents d'AQU Catalunya [*Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster* (v. 3.0 Novembre de 2014), *Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i màster* (v. 2.0 Novembre de 2014), *Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat* (Novembre 2015)], la UdG ha adoptat una visió integradora dels diferents processos relatius a la qualitat de la titulació, que queda resumida en els documents annexos (v. Evidències 3.3.1).

S'entén que l'acreditació és la culminació d'un procés de seguiment i de millora contínua i que el SGIQ és l'instrument clau per vetllar pel desenvolupament qualitatiu de les titulacions. En el nou plantejament, el Pla de Millora resultat dels informes interns i externs de l'acreditació dels ensenyaments identifica i prioritza els objectius i les accions de millora a dur a terme a curt i mig termini. En el Pla de millora els responsables de qualitat del centre han de vincular els objectius i les actuacions de millora amb els procediments del SGIQ que hi estan més directament relacionats. Començant per aquelles actuacions més rellevants i sensibles del Pla, l'objectiu és revisar els procediments del SGIQ en paral·lel al desplegament de les actuacions de millora mateix. I aquesta revisió es fa amb una triple orientació:

- 1) transformar el SGIQ institucional en el SGIQ del centre docent, ajustat a les dinàmiques i a la realitat del propi centre;
- 2) fer-ho progressivament, en base a la intensitat i el ritme fixat en el Pla de Millora mateix;
- 3) vincular directament el SGIQ amb el Pla de Millora, de tal manera que, essent aquest darrer un document viu i dinàmic, també aquell esdevingui un document d'ús corrent pels responsables de qualitat del centre i els diferents col·lectius implicats en cada un d'ells.

La revisió del SIGQ amb l'orientació indicada és responsabilitat de la CQC del centre, que ha d'aprovar els procediments revisats, i de la CQ de la Universitat, que ho valida. En totes dues comissions es compta amb la participació dels diferents grups d'interès (v. objectiu de millora ISC/16/Xc)

El procediment que gestiona la revisió del SIGQ (P29) va ser revisat i aprovat per la Comissió de Qualitat en la sessió 6/2016 de 16 de juny.

Atesa la seva importància, entenem que l'acreditació és el moment idoni per replantejar d'arrel el cicle de qualitat de les titulacions. La idea és que **el Pla de Millora resultat del procés d'acreditació és el document sobre el qual pivota la millora de la qualitat del centre i dels estudis que s'hi imparteixen**. Per a això, el primer trimestre del 2016 s'ha revisat a fons el contingut i l'estructuració dels Plans de Millora, en base al següent plantejament. El Pla de Millora és...

- ✓ **Únic:** cada centre docent té el seu Pla de Millora, que és únic i abraça totes les titulacions de grau i de màster del centre docent, així com el procediments del SGIQ;
- ✓ **Complet:** el Pla de Millora es genera en el moment de l'acreditació dels estudis, però s'alimenta cada any amb els processos de seguiment i modificació de les titulacions;
- ✓ **Dinàmic:** el Pla de Millora, tot i subjecte a procediments de sistematització i aprovació regulars durant el curs acadèmic, està permanentment actualitzat atès que els responsables de les actuacions el poden anar informant quan creuen convenient;
- ✓ **Viu:** tenen accés al Pla de Millora i hi poden interactuar tots els agents responsables dels objectius i actuacions de millora i dels processos del SGIQ. El responsable de qualitat del centre és responsable també del treball coordinat dels agents implicats;
- ✓ **Exhaustiu:** el contingut del Pla de Millora conté tots els elements necessaris per identificar la procedència de les actuacions proposades i fer-ne el seguiment i valoració oportuns;
- ✓ **Rigorós:** les propostes de millora estan fonamentades en les valoracions fetes en els informes d'acreditació, seguiment i modificació dels estudis o en la revisió dels procediments del SGIQ;
- ✓ **Sistemàtic:** l'estructura del Pla, prefixada per a tota la Universitat i traslladada a un aplicatiu web que en facilita la complementació i el seguiment, permet la total traçabilitat de les actuacions i el seu desplegament temporal: Mentre el Servei Informàtic no acabi el total desenvolupament d'aquest aplicatiu web, els plans de millora es gestionen per mitjà d'un llibre excel (Evidència 3.3.5)
- ✓ **Transparent:** tots els col·lectius tenen accés al Pla de Millora a través de la pàgina web de qualitat del centre.

Aquest pla de millora, que incorpora la revisió dels processos del SGIQ del centre, neix en el moment inicial de l'acreditació dels estudis, però és assumit de manera immediata per la Comissió de Qualitat del Centre i pels responsables de qualitat del centre. Considerem que aquest Pla de Millora és l'informe que dona compte de la revisió dels procediments del SGIC del centre arrel de la reflexió sobre el seu funcionament.

La connexió entre el Pla de Millora i el SGIQ és clara. Les millores que es proposin en els procediments del SGIQ s'incorporen automàticament en el Pla de Millora del centre i, a la vegada, les accions de millora detectades en el marc VSMA comporten la revisió i actualització dels procediments del SGIQ. Aquesta visió de conjunt entre ambdós processos facilita avançar harmònicament en la ciclicitat de la millora contínua de les titulacions

Objectiu/s del Pla de Millora relacionat amb aquest subestàndard:

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudis
IAI/16/09	Transformar el SGIQ institucional en el SGIQ del centre docent, ajustant les dinàmiques a la realitat del propi centre.	Comissió de Qualitat UdG i Comissió de Qualitat EUM	Alta	GT, GM i Doble Grau

IAI/16/10	Millorar la inserció laboral dels titulats en les funcions universitàries.	Comissió de Qualitat EUM	Mitjana	GT, GM i Doble Grau
IAI/16/11	Fomentar que el PDI de l'EUM no doctor es doctori i que el doctor s'acrediti.	Direcció Acadèmica	Mitjana	GT, GM i Doble Grau
IAI/16/12	Conèixer dades sobre la inserció laboral dels graduats	Comissió de Qualitat EUM	Alta	GT, GM i Doble Grau

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudis
IAI/16/09	Transformar el SGIQ institucional en el SGIQ del centre docent, ajustat a les dinàmiques i a la realitat del propi centre.	Comissió de Qualitat i Comissió de Qualitat del Centre Docent	Alta	General de tota la Facultat

Acció 1 Revisió progressiva dels procediments del SGIQ institucional i adaptació a nivell del centre

La UdG està immersa en una revisió del SGIQ per tal d'adaptar-lo a una nova visió més descentralitzada i avançar en el desenvolupament dels sistemes de garantia de qualitat de cadascun dels centres docents. El propi sistema disposa d'un procediment de revisió periòdica que garanteix la millora continuada. En aquest sentit s'han revisat dos procediments del propi SGIQ P29 Revisió del SGIQ i P31 Procés de gestió de la millora dels centres docents. S'ha relacionat els Pla de millora del centre docent amb els procediments del SGIQ i en un primer pas es començarà a fer la revisió d'aquest a nivell de centre docent. El Consell de Govern de la UdG va aprovar, el 28 de maig de 2015, el Reglament d'organització i funcionament de l'estructura responsable del Sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ) dels estudis de la Universitat de Girona. Aquest reglament fixa la creació, composició i funcions de les Comissió de Qualitat de Centre Docent (CQC). A la Facultat estem en una primera fase d'identificació dels responsables dels processos del SGIQ vinculats a objectius de millora per tal de fer una primera revisió i adaptació si cal a nivell de centre docent

Resultat Acció assolida parcialment (10%)

Acció 2 Revisió dels procediments del SGIQ d'abats general de la UdG

A nivell del SGIQ s'han revisats els procediments P29 Revisió del SGIQ i P31 Procés de gestió de la millora dels centres docents. El procediment P2 de Disseny, modificació i extinció de la titulació està en procés de revisió i aprovació.

Resultat 2 procediments revisats i aprovats durant l'any 2016.
Acció assolida parcialment (75%)

Objectiu de millora assolit parcialment, es deixa oberta pel curs 2016/17.

L'**IAI/16/10** no es podrà valorar fins a finalitzar el curs 16/17, per tenir informació sobre els alumnes graduats en turisme. D'altra banda no tindrem informació dels graduats en màrqueting i dels dobles graduats en turisme i màrqueting fins d'aquí quatre i set anys, respectivament. Per aquest motiu, aquest objectiu seguirà obert i es realitzarà un seguiment anual a finals de cada curs.

En relació a l'**IAI/16/11**, el quadre docent de l'EUM compleix amb la normativa establerta del % de doctors i de doctors acreditats. Tot i així, és voluntat de l'EUM potenciar la carrera acadèmica del PDI. Aquesta acció prové del pla de millores dels informes de seguiment, aprovats per la Junta d'Escola (acció ISC/12/02). Aquesta acció està oberta i tot i que els indicadors són molt bons, (es supera el llindar d'acceptació en les dues accions assignades aquest objectiu), aquest objectiu seguirà obert, doncs és voluntat de l'EUM que el PDI pugui promocionar acadèmicament de forma permanent. Objectiu de millora assolit parcialment (70%).

L'**IAI/16/12**, és un objectiu de llarg trajecte, doncs és la conjunció de dos qüestionaris: el primer qüestionari es passa als graduats de cada promoció als 6 mesos de graduar-se (tenim dades dels graduats en turisme, però encara no tenim graduats de màrqueting i del doble grau en turisme i màrqueting). El segon qüestionari es passa als graduats 36 mesos després de graduar-se. En el cas dels graduats en turisme, passarem aquest segon qüestionari per primera vegada a finals de curs 16/17. Seran les primeres dades que tindrem de la primera promoció de graduats en turisme. Haurem d'esperar més de quatre anys en tenir dades dels graduats en màrqueting i set anys en disposar de dades dels dobles graduats en turisme i màrqueting. Així doncs, aquesta acció de millora segueix oberta i es farà el seguiment anualment.

Estàndard 4: Adequació del professorat al programa formatiu

4.1. El professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té suficient i valorada experiència docent, investigadora i, si escau, professional.

Relacionat amb aquest subestàndard el pla de millora en fa referència en aquests casos:

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudi
IAI/16/13	Obtenir la distinció de Grup de Recerca adscrit a la UdG del Grup de Recerca SIMPED	Direcció Acadèmica	Alta	GM
IAI/16/14	Disposar de dades sobre el nivell de satisfacció dels estudiants amb el TFG	Comissió de Qualitat EUM	Alta	GT, GM i Doble Grau

L'**IAI/16/13** s'ha canviat el termini de finalització i s'ha donat un semestre més per tenir el grup de recerca SIMPED amb la distinció del grup de recerca adscrit a la UdG. Això es deu a que abans de presentar la documentació del SIMPED, cal signar el conveni de recerca del Grup de Recerca adscrit ISTB. Així doncs, aquest objectiu segueix obert.

L'**IAI/16/14** consta de dos accions:

- *Acció 1: Establir una sistemàtica de recollida d'informació de la satisfacció dels estudiants amb el TFG.* Aquesta acció es va realitzar en la Comissió de Qualitat del 08/02/2017 on els dos directors de TFG, Dra. Elena Puiggrós (TFG turisme) i Dr. Joan Francesc Fondevila (TFG màrqueting), van acordar el tipus de pregunta que realitzarien i quan ho farien.
- *Acció 2: Administració de l'enquesta.* Aquesta enquesta es passarà a finals de curs 16/17 i els responsables de l'administració seran el directors de TFG (Dra. Puiggrós i Dr. Fondevila). El curs 16/17 serà el primer curs en què tindrem dades dels estudiants del grau en turisme i del grau en màrqueting. Fins d'aquí quatre anys no disposarem d'informació dels alumnes de doble grau en turisme i màrqueting.

Aquest objectiu de millora està obert i es farà el seguiment a finals de curs 16/17.

Valoració dels principals indicadors:

Taula 4.1. Professorat per categoria i segons doctorat

	Permanents 1	Permanents 2	Lectors	Associats	Altres	Total	% Professorat acreditat * (ANECA/AQU)
Doctors		7		3		10	70%
No doctors		3		4		7	
TOTAL		10		7		17	

Permanents 1: Professorat permanent pel que és necessari ser doctor (CC,CU,CEU,TU, Agregat i assimilables en centres privats)

Permanents 2: Professorat permanent pel que no és necessari ser doctor (TEU, Col·laboradors i assimilables en centres privats)

Altres: Professorat visitant, becaris, etc.

El professorat funcionari (CU, TU, CEU i TEU) es considerarà com acreditat.

Taula 4.2. Hores impartides de docència (HIDA) segons categoria de professorat i doctorat

	Permanents 1	Permanents 2	Lectors	Associats	Altres	Total
Doctors		927,64		294		1221,64
No doctors		416,36		252		668,36

Tal i com mostra la taula 4.1. en el curs 15/16 el PDI assignat al grau en màrqueting estava format per 17 professors, dels quals el 58,85% eren doctors i el 70% d'aquests doctors estaven acreditats. D'altra banda el 59% del professorat del grau en màrqueting és permanent. Aquestes dades superen àmpliament la normativa referent al PDI de centres universitaris i la voluntat de la direcció de l'EUM és seguir aquesta pauta.

La taula 4.2. mostra que el 64,63% de les hores de docència del curs 15/16 les van impartir doctors. Tenint en compte aquestes dades, considerem que l'indicador HIDA és satisfactori.


4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants.

Valoració del següent indicador:

Taula 4.5. Relació estudiants ETC per PDI ETC (Equivalent a temps complert)

	Curs 13/14	Curs 14/15	Curs 15/16
Titulació	11,44	19,93	14,31

1 estudiant ETC correspon a una matrícula de 60 ECTS, i 1 PDI ETC es considera qui imparteix 240 hores de docència en aula

	Informe de Seguiment del curs 2015-2016 GRAU EN MÀRQUETING <i>Escola Universitària MEDITERRANI</i>
---	---

4.3. La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent i investigadora del professorat.

Relacionat amb aquest subestàndard el pla de millora en fa referència en aquests cas:

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudi
IAI/16/15	Sol·licitar a l'ICE UdG que organitzi activitats formatives a Barcelona	Direcció Acadèmica	Mitjana	GT, GM i Doble Grau

En relació a l'**IAI/16/15**, a la Junta d'Escola que es va celebrar en el primer semestre del curs 16/17, la Dra. Blanca Braut, Directora de l'EUM va sol·licitar a la Dra. Josefina Patiño, Delegada del Rector per a centres adscrits, que es reunís amb l'ICE amb la voluntat de veure com podrien realitzar formació per els nostres professors. El seguiment d'aquest objectiu es va fer el 08/02: la Dra. Patiño ja s'ha reunit amb l'ICE i estem a l'espera de veure com respon l'ICE. Aquest objectiu s'haurà de seguir molt de prop, i per aquest motiu en el mes d'abril 2017 es tornarà revisar.

Estàndard 5: Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge

5.1. Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral.

Taula 5.1. Satisfacció dels estudiants amb els sistemes de suport a l'aprenentatge (Estàndard 5.1 i 5.2)

Curs n	Indicador	Percentatge de respostes
Tutories acadèmiques	4,45/5	26,9%
Instal·lacions (aules i espais docents)	---	---
Biblioteca	---	---
Serveis de suport (matriculació, informació, ...)	IAI/16/16	---

Disponible al Winddat de forma progressiva a partir de l'enquesta de satisfacció de graduats

El procés d'orientació acadèmica s'inicia a través de la demanda d'informació de l'estudiant interessat. El departament de comunicació és el responsable d'atendre la informació, donat explicacions sobre l'estructura dels estudis, competències, horaris, preus, etc.

Les accions d'orientació acadèmica que organitza l'EUM són:

- Visites individualitzades a l'EUM: l'estudiant interessat visita l'escola i el departament de comunicació és qui l'atent. En aquestes reunions també es realitza una visita a les instal·lacions.
- Assistència a fires: l'EUM participa en diverses fires d'orientació universitària. En aquestes fires tots els alumnes interessats en estudiar a l'EUM reben informació de la mà dels actuals estudiants de l'EUM i del departament de comunicació.
- Visites a instituts: el departament de comunicació es posa en contacte amb instituts per oferir orientació als estudiants que estiguin interessats en els nostres programes.
- Jornades de portes obertes: L'EUM organitza dues jornades de portes obertes per curs. En aquestes jornades intervien professors, estudiants actuals, titulats i el departament de comunicació.

A l'EUM l'orientació acadèmica als estudiants de 1er de grau s'inicia amb el pla d'acollida que té com a objectiu facilitar la incorporació dels nous estudiants a la universitat. En la sessió de benvinguda, els responsables del centre i de la titulació introdueixen als nous estudiants en els objectius formatius de la titulació, l'estructuració dels estudis, els serveis de l'EUM i de la UdG (biblioteca, beques, programes de mobilitat, PAT, etc.). També es presenta la intranet docent de la UdG, "La MevaUdG", on es pot trobar la informació acadèmica, l'expedient de l'estudiant, la connexió amb el Moodle, la metodologia de les avaluacions, les normatives acadèmiques, etc. Així mateix, també es comenta la normativa de permanència.

En general, la sessió de benvinguda és útil per els estudiants, i agraeixen un acte formal i oficial d'inici del seu curs acadèmic. Som conscients de que aquesta pràctica caldria sistematitzar-la, incorporant elements de valoració de la satisfacció dels estudiants que no disposem actualment [\[IAI/16/16\]](#).

Pel que fa al Pla d'Acció Tutorial (PAT) disposem de diferents i rellevants accions de tutoria i orientació acadèmica.

- PAT: durant la sessió de benvinguda, els alumnes de nou ingrés emplen el formulari PAT (evidència 3.5.1.01), en el qual els estudiants expliquen quina ha estat la seva trajectòria acadèmica abans d'entrar a la universitat, quina és la seva situació professional i responen sobre estratègies d'estudi adquirides. D'altra banda el qüestionari també pregunta sobre l'orientació psicològica dels estudiants. A partir dels resultats del formulari PAT, els alumnes amb necessitats de recolzament tutorial i/o psicològic són derivats al servei de Coaching. Aquest servei és una acció de millora que s'ha activat en el curs 15/16 per donar resposta als problemes d'autoestima baixa, falta de constància, manca de concentració, etc.). Tal i com mostra l'evidència 3.5.1.02, el servei de coaching està molt ben valorat per part dels usuaris.
- Tutories d'assignatures: la voluntat acadèmica de l'EUM es tenir una interacció molt personalitzada amb els estudiants; per això es dona molta importància a les tutories individualitzades que els diferents professors posen a disposició de l'alumnat. Tal i com mostra la tala 5.1, el servei de tutories està molt ben valorat per els estudiants.
- Seguiment acadèmic dels expedients: En els mesos d'octubre i març la Secretaria Acadèmica realitza un seguiment de tots els expedients d'estudiants matriculats per detectar:
 - a) estudiants que tinguin més de dues assignatures suspeses: aquests estudiants són derivats al servei de coaching.
 - b) estudiants que estiguin en tercera convocatòria d'alguna assignatura: Secretaria Acadèmica contacta amb els estudiants per recordar-los els períodes d'anul·lació de convocatòria i recomanar-los que assisteixin a les tutories.
 - c) estudiants que estiguin en quarta convocatòria: Secretaria Acadèmica contacta amb els estudiants per tenir una reunió amb ells i recordar-los la normativa UdG. D'altra banda, es contacta amb els professors de les assignatures per a que facin un seguiment dels estudiants que estan en 4^a convocatòria
 Tot i que creiem que aquest és un bon procediment, trobem a faltar sistematitzar els seguiment dels casos b i c. [\[IAI/16/17\]](#)

En relació a l'orientació professional i inserció sociolaboral, l'EUM proporciona als estudiants un programa de desenvolupament de la carrera, facilitant-los la integració a la vida professional a partir de les següents activitats:

- Al llarg del grau en màrqueting en diverses assignatures s'incorpora en les seves sessions *best practices* de professionals; sortides de camp que permeten interrelacionar la realitat professional i obrir nous ventalls de professionalització futura. Així mateix, s'assisteix a jornades professionals i tècniques externes per tal que els estudiants copsin la realitat dels sectors en què poden treballar en el futur.
- Jornades Professionalitzadores Universitat-Empresa: cada semestre s'organitza una Jornada Universitat-Empresa, on tot un seguit d'empreses presenten els seus *know-how* i seleccionen cv dels estudiants. Aquesta és una excel·lent oportunitat per a tots els estudiants per conèixer quines són les necessitats de les empreses i establir contactes professionals.
- Curriculum Vitae Competencial : a partir de l'anàlisi de les competències treballades al llarg de la carrera es prepara el currículum vitae competencial dels alumnes que finalitzen els estudis (evidència 3.5.1.07). En aquest cv s'integra el diagrama competencial personal de l'estudiant i es destaquen aquelles competències en les que sobresurt per sobre de la mitjana de la seva promoció, destacant-se les capacitats instrumentals, personals, sistemàtiques i específiques. Valorem positivament aquest servei doncs és una eina per a que tots els titulats orientin la sortida professional en relació a les

seves habilitats. D'altra banda, aquest cv competencial ofereix informació molt específica i valuosa als futurs ocupadors.

- Borsa de treball: tots els estudiants i graduats de l'EUM tenen accés a les ofertes de la borsa de treball de l'EUM. Aquest és un servei que es gestiona des del departament de pràctiques en empreses i inserció laboral. Els alumnes i graduats accedeixen a la base de dades a través de la intranet de la web de l'EUM (evidència 3.5.1.09_Password accés intranet EUM)

Cal destacar l'alt nivell de satisfacció que tenen els nostres graduats en turisme tant amb la carrera realitzada com amb l'EUM. Però en el moment de fer aquest seguiment encara no tenim dades de graduats en màrqueting, doncs en el curs 16/17 s'està implantant el quart curs del grau en màrqueting.

Tot i que els graduats en turisme han valorat positivament els serveis oferts en relació a l'orientació professional i inserció laboral dels nostres estudiants, considerem que podem millorar el servei als graduats. Per aquest motiu tenim pensat desenvolupar la secció Alumni al llarg del proper curs [\[IAI/16/05\]](#).

Relacionat amb aquest subestàndard el pla de millora en fa referència en aquest cas:

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Estudi
IAI/16/16	Disposar de les dades sobre el nivell de satisfacció dels estudiants amb els serveis, PAS i orientació de l'EUM	Comissió de Qualitat EUM	Alta	GT, GM i Doble Grau
IAI/16/17	Sistematitzar el seguiment acadèmic dels expedients	Secretaria Acadèmica	Mitjana	GT, GM i Doble Grau

En relació a l'[IAI/16/16](#) a principis del curs 16/17 es va enviar un qüestionari per mail a tots els estudiants i només van contestar 5 estudiants del grau en turisme i 3 del grau en màrqueting. Tenint en compte aquest resultat insignificant, en la comissió de qualitat del passat 08/02/2017 es va aprovar que es tornés a passar el qüestionari durant la setmana de l'enquesta que es realitzarà a finals del segon semestre. Així doncs aquest objectiu està en seguiment. Objectiu de millora parcialment assolit. Es farà un seguiment a finals del segon semestre del curs 16/17

En relació a l'[IAI/16/17](#), a l'inici del curs 2016/17 es va crear un document Excel de control a tots aquells estudiants que tenien assignatures a la tercera i quarta convocatòria.

Als estudiants en tercera convocatòria:

1. Des de secretaria acadèmica es va enviar un e-mail on es recomanava que seguissin l'avaluació contínua i s'informava de les dates d'anul·lació de convocatòria.
2. Els estudiants en tercera convocatòria s'han redirigit al servei coaching de l'EUM. La coacher ha enviat un email i manté entrevistes amb els estudiants interessats.
3. Una vegada es tanquin les actes actualitzarem el document Excel. A tots els estudiants que no hagin superat l'assignatura els informarem de les dates per sol·licitat la quarta convocatòria de gràcia pel proper curs.

Als estudiants en quarta convocatòria:

1. Des de secretaria acadèmica es va enviar un e-mail on es recomanava que seguissin l'avaluació contínua i s'informava de les dates d'anul·lació de convocatòria.
2. S'ha enviat un document de control mensual de l'estudiant a tots els professors implicats. El professors cada mes envien aquest seguiment omplert a secretaria acadèmica.
3. Quan es tanquin les actes actualitzarem el document Excel. Secretaria acadèmica es posarà en contacte amb tots es estudiants que no hagin superat la quarta convocatòria d'alguna assignatura per informar-los de la seva situació.

Aquest objectiu de millora està plenament assolit (100%) i es dona per tancat.

5.2. Els recursos materials disponibles són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació.

L'Escola Universitària Mediterrani està situada al carrer Rocafort, 104 de Barcelona, en el districte de l'Eixample i està molt ben comunicada tan per metro, com per autobusos i connexions de trens. L'EUM ocupa 2.500m² d'aules i espais docents, sala de juntes, biblioteca, aula informàtica i espai de lleure. En el mateix edifici estan ubicats el deganat, les despatxos del professorat i els serveis administratius i d'atenció als estudiants de l'EUM.

Pel que fa a aules, l'EUM disposa de 6 aules de 90-120 places per a grups grans i 8 aules per a grups mitjans i/o petits. Totes les aules estan equipades amb taules electrificades. Totes les aules estan equipades amb ordinador i projector. Tenint en compte que la docència del Grau en Turisme es realitza en horari de matí i la docència del Grau en Màrqueting es realitza en torn de tarda, aquesta organització ens permet disposar d'uns ratis d'ocupació correctes.

L'EUM disposa d'una aula informàtica, situada a la 8^a planta del nostre edifici. Aquesta aula disposa de 85 ordinadors, connectats en xarxa i és reservable per fer-hi classe, tenint en compte que fora de les hores reservades l'aula està disponible per al treball autònom dels estudiants.

Tots els alumnes de nou ingrés al Grau en Màrqueting han rebut un portàtil MacBook per que en totes les seves assignatures es puguin utilitzar estratègies TIC sense tenir necessitat d'utilitzar l'aulari d'informàtica. Aquesta iniciativa comporta que l'EUM destini recursos importants per a que el servei d'Internet en tota l'escola sigui fiable i ràpid.

Cal destacar també que, a més de les instal·lacions per a la docència i l'estudi presencials, l'EUM disposa d'un entorn virtual d'ensenyament-aprenentatge basat en la plataforma MoodleUdG. Així, per a cada assignatura i curs acadèmic, es crea una aula virtual compartida per el professor i els estudiants que participen en l'assignatura. D'aquesta manera, ambdós col·lectius poden beneficiar-se de les funcionalitats que ofereix aquest entorn virtual (compartició de fitxer, fòrums, wikis, etc.) per complementar les activitats docents presencials. Des de que es va implantar l'acció dels iPads la mitjana d'accessos al campus virtual per estudiant ha augmentat considerablement.

Biblioteca

La Biblioteca de l'EUM dona servei a tots els estudiants del centre i té l'accés a través de la planta baixa de l'escola, amb una superfície de 155m², permetent la utilització simultània d'un 10% del total dels alumnes previstos. Així mateix, la biblioteca està equipada amb 30 equips informàtics i connexió wifi.

La seva col·lecció inclou la bibliografia especialitzada i recomanada a totes les assignatures dels graus, que és revisada periòdicament tot i que si hi ha alguna proposta de compra necessària per la docència s'executa immediatament. Actualment la biblioteca de l'EUM disposa d'un total de 2260 monografies. El fons bibliogràfic del centre es gestiona a través de la plataforma <http://195.76.14.144/espabiblio/home/index.php>

D'altra banda el fons disponible es complementa i amplia gràcies a l'accés a la Biblioteca Digital de la UdG: 13.000 llibres electrònics, 28.300 revistes electròniques on hi tenen accés tots els alumnes acreditant-se amb el seu usuari i contrasenya

<https://vpngateway.udg.edu/biblioteca/Inici/tabid/10327/language/ca-ES/.DanaInfo=www.udg.edu+Default.aspx>

Els alumnes que ho desitgin, poden formular petició de documents a través del formulari que hi ha a la plana web de la Biblioteca UdG

<https://www.udg.edu/biblioteca/Cartadeserveis/Pr%C3%A9stec/tabid/23006/language/ca-ES/Default.aspx>

A partir del segon semestre de 2017, els estudiants dels diferents graus de l'EUM tindran la condició d'estudiants de ple dret respecte a l'ús dels recursos que la biblioteca UdG facilita, podent obtenir el préstec de 5 llibres renovables tantes vegades com calgui. Així mateix els estudiants de l'EUM obtindran l'accés a d'altres biblioteques universitàries de Barcelona (sempre i que aquest servei no estigui específicament restringit), l'ús dels préstec interuniversitari consorciat i la possibilitat d'assistir a seminaris de formació en l'ús de recursos bibliogràfics.

La satisfacció dels usuaris, tan de professors com d'estudiants no està documentada, per aquest motiu s'obre l'acció de millora per avaluar el grau de satisfacció amb els serveis de l'EUM [\[IAI/16/16\]](#).

Com a conclusió general, podem afirmar que els recursos materials de la nostra escola són adequats per tal de donar cobertura a les necessitats de desenvolupament de les nostres titulacions.

Estàndard 6: Qualitat dels resultats dels programes formatius

6.1. Les activitats de formació són coherents amb els resultats d'aprenentatge pretesos, que corresponen al nivell del MECES adequat per a la titulació.

Taula 6.1. Satisfacció dels graduats amb l'experiència educativa global (Estàndard 6.1. i 6.2)

Curs n	Indicador	Percentatge de respostes
Estructura i aprenentatge		
Impacte personal al estudiants		
Serveis i equipaments		
Voluntat de tornar a repetir el mateix títol		
Voluntat de tornar a repetir la mateixa universitat		

No podem emplenar la taula 6.1., doncs encara no tenim graduats en màrqueting.

Taula 6.2. Satisfacció dels estudiants amb l'actuació docent (Estàndard 6.1 i 6.2)

Curs 15/16 Resultat satisfacció dels estudiants del grau en màrqueting	Indicador	Percentatge de respostes
Aquest/a professor/a ha presentat amb claredat el programa de l'assignatura i els criteris d'avaluació.	4,37	26,9%
Amb aquest/a professor/a aprenc.	4,20	26,9%
Aquest/a professor/a em motiva a esforçar-me i a aprendre pel meu compte.	4,02	26,9%
El material de suport que el/la professor/a posa a la meva disposició m'ajuden.	4,17	26,9%
Els procediments d'avaluació em permeten de reflectir els meus coneixements.	3,96	26,9%
Aquest/a professor/a m'ha aclarit els dubtes quan li he fet consultes.	4,45	26,9%
Valoro globalment la docència d'aquest/a professor/a com a positiva.	4,11	26,9%

Tal i com mostra aquesta taula, el nivell de satisfacció dels estudiants del grau en màrqueting amb l'actuació docent va ser molt alt. Segons els SGIQ de l'EUM, el nivell mínim de qualitat que s'exigeix és el 3,5 i tal i com es pot veure, tots els ítems avaluats estan per sobre d'aquest nivell. L'equip directiu de l'EUM està molt satisfet amb aquests resultats.

6.2. El sistema d'avaluació permet una certificació fiable dels resultats d'aprenentatge pretesos.

6.3. Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació.

Taula 6.3. Resultats globals de la titulació

	Curs 13/14	Curs 14/15	Curs 15/16
Taxa de rendiment	0,91	0,86	0,92
Taxa d'eficiència			
Temps mitjà de graduació *			

Taxa de rendiment: Crèdits aprovats / crèdits matriculats

Taxa d'eficiència: Crèdits matriculats pels estudiants graduats en un curs / crèdits del pla d'estudis de la titulació

Temps mitjà de graduació: Mitjana de la diferència de temps entre l'any de titulació i l'any d'inici dels estudiants titulats

En relació a taula 6.3. només podem aportar dades de la taxa de rendiment ja que encara no tenim promoció de graduats en màrqueting.

Taula 6.4. Resultats globals del primer curs

	Curs 13/14	Curs 14/15	Curs 15/16
Taxa d'abandonament	---	---	0,13
Taxa de presentats	0,94	0,91	0,97
Taxa d'èxit	0,97	0,93	0,96
Taxa de rendiment	0,91	0,86	0,93

Tal i com mostra la taula 6.4., en relació a la taxa d'abandonament, només tenim les dades del curs 15/16. Cal tenir present, que durant el curs 15/16 es va implantar el servei de coaching que pot ajudar i tutoritzar als estudiants de primer curs que ho necessitin. Caldrà valorar aquest indicador en els proper cursos.

6.4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.

No podem respondre res en aquest subapartat doncs no tenim encara graduats en màrqueting.

4. PLA DE MILLORA

Codi	Objectiu	Responsable	Prioritat	Subestàndard	Procediment SGIQ vinculat	Accions
IAI/16/01	Incrementar la participació dels representats dels estudiants en el Consell d'Estudis	Direcció Acadèmica	Alta	1.4	SGIQ UDG: P19_Analisi dels resultats acadèmics SGIQ EUM: 08.PR.05_Anàlisi de dades i millora continua	Informar als estudiants per tal de donar a conèixer en profunditat la participació a la Universitat. Potenciar que la franja horària setmanal sense classe s'empri per activitats de participació dels estudiants.
IAI/16/02	Disposar d'informació sobre el claustre docent de l'EUM tan a la pàgina web de l'EUM com a la plana personal a la web de la UdG.	Responsable de Qualitat EUM	Alta	2.1	SGIQ UDG: P22_Procés de difusió pública SGIQ EUM: 08.PR.03_Comunicació interna	Crear el nou apartat de claustre docent a la web de l'EUM. Actualitzar la pàgina personal dels docents a la web de la UdG
IAI/16/03	La informació pública de les assignatures no només ha d'estar disponible en català, sinó que es pugui disposar en tots els idiomes d'impartició.	Responsable de Qualitat EUM	Mitjana	2.1	SGIQ UDG: P22_Procés de difusió pública SGIQ EUM: 08.PR.03_Comunicació interna	Demanar a la UdG que la informació pública de les assignatures estigui disponible en els idiomes d'impartició.

IAI/16/04	Donar àmplia informació pública al web a disposició de tots els grups d'interès sobre el SGIQ de la UdG i del centre, dels informes que sorgeixen al llarg de la vida	Gabinet de Planificació i Avaluació UdG	Alta	2.2	SGIQ UDG: P4_Seguiment dels resultats i millora de la titulació SGIQ EUM: 05.PR.02_Revisió del sistema	Reestructuració de la pàgina web de qualitat que recollirà la política de qualitat de la UdG i les dades agregades del Sistema de Garantia de Qualitat. Creació de la pàgina web del centre docent amb informació exhaustiva sobre el seu SGIQ, la vida de les titulacions i les evidències que en fan referència
IAI/16/05	Disposar de la secció "Alumni" per potenciar l'orientació professional dels titulats com la relació amb l'EUM i crear el procediment 07.PR.18 de gestió de l'orientació professional, on s'inclouin totes les accions que es realitzen al respecte i que tingui traçabilitat amb el procediment 8_Gestió de l'orientació professional del SGIQ de l'UdG.	Responsable de Qualitat EUM	Mitjana	3.3	SGIQ UDG: P8_Gestió de l'orientació professional	Crear Junta Alumni Comunicació pública de les accions Alumni i realització de les mateixes Creació del procediment 07.PR.18 Gestió de l'orientació professional
IAI/16/06	Establir un nou procediment de recollida d'informació dels estudiants sobre l'avaluació docent del professorat i un nou model d'enquesta	Comissió de Qualitat UdG	Alta	3.2	SGIQ UDG: P20_Administració i anàlisi de les enquestes de docència SGIQ EUM: 08.PR.08_Avaluació PDI	Revisió i nou redactat de l'enquesta de docència Revisió del procediment, si s'escau
IAI/16/07	Definir i implementar enquestes de satisfacció del professorat respecte del programa formatiu	Comissió de Qualitat UdG	Mitjana	3.2	SGIQ UDG: P4_Seguiment dels resultats i millora de la titulació	Participació activa en la comissió d'enquestes d'AQU Catalunya que dissenya

					SGIQ EUM: 05.PR.02_Revisió del sistema	aquesta enquesta Administració de l'enquesta
IAI/16/08	Definir i implementar enquestes de satisfacció dels estudiants amb els recursos materials i les instal·lacions docents	Gabinet de Planificació i Avaluació UdG	Mitjana	3.2	SGIQ UDG: P4_Seguiment dels resultats i millora de la titulació SGIQ EUM: 05.PR.02_Revisió del sistema	Participació activa en la comissió d'enquestes d'AQU Catalunya que dissenya aquesta enquesta Administració de l'enquesta
IAI/16/09	Transformar el SGIQ institucional en el SGIQ del centre docent, ajustat a les dinàmiques i a la realitat del propi centre.	Comissió de Qualitat UdG i Comissió de Qualitat EUM	Alta	3.3	SGIQ UDG: P29_Revisió del SGIQ SGIQ EUM: 05.PR.02_Revisió del sistema	Revisió progressiva dels procediments del SGIQ institucional i adaptació a nivell del centre Revisió dels procediments del SGIQ d'abast general de la UdG
IAI/16/10	Millorar la inserció laboral dels titulats en les funcions universitàries	Comissió de Qualitat EUM	Mitjana	3.3	SGIQ UDG: P21_Avaluació de la inserció SGIQ EUM: 08.PR.09_Avaluació de la inserció laboral dels graduats	Elaboració del CV competencial
IAI/16/11	Fomentar que el PDI de l'EUM no doctor es doctori i que el doctor s'acrediti.	Directora Acadèmica	Mitjana	3.3	SGIQ UDG: P13_Gestió de la formació del professorat SGIQ EUM: 06.PR.02_Gestió de la formació del personal	Fomentar que el PDI de l'EUM es doctori: flexibilització d'horaris i paquet econòmic Fomentar que el PDI doctor de l'EUM s'acrediti: flexibilització d'horaris, paquet econòmic i

						ajuda a la traducció de textos
IAI/16/12	Conèixer dades sobre la inserció laboral dels graduats	Comissió de Qualitat EUM	Alta	3.3	SGIQ UDG: P21_Avaluació de la inserció SGIQ EUM: 08.PR.09_Avaluació de la inserció laboral dels graduats	Passar un qüestionari als graduats de cada promoció, als 6 mesos de graduar-se. Passar un qüestionari als graduats 36 mesos després de graduar-se Rebre el resultat de les enquestes de satisfacció dels titulats UdG (comparativa resultats UDG i EUM)
IAI/16/13	Obtenir la distinció de Grup de Recerca adscrit a la UdG del Grup de recerca SIMPED de l'EUM	Directora Acadèmica	Alta	4.1	No hi ha vinculació a cap procés del SGIQ	Sol·licitar la distinció del Grup de Recerca adscrit a la UdG Publicar l'aprovació de la distinció del Grup de Recerca adscrit a la UdG en el BOUDG
IAI/16/14	Disposar de dades sobre el nivell de satisfacció dels estudiants amb el TFG	Comissió de Qualitat EUM	Alta	4.1	SGIQ UDG: P19_Anàlisi dels resultats acadèmics SGIQ EUM: 08.PR.05_Anàlisi de dades i millora continua	Establir una sistemàtica de recollida d'informació de la satisfacció dels estudiants amb el TFG Administració de l'enquesta
IAI/16/15	Sol·licitar a l'ICE UdG que organitzi activitats formatives a Barcelona	Directora Acadèmica	Mitjana	4.2	SGIQ UDG: P13_Gestió de la formació del professorat SGIQ EUM: 06.PR.02_Gestió de	Reunió amb l'ICE per parlar sobre les accions que es podrien fer a Barcelona

					la formació del personal	
IAI/16/16	Disposar de dades sobre el nivell de satisfacció dels estudiants amb els serveis, PAS i orientació de l'EUM	Comissió de Qualitat EUM	Alta	5.1	SGIQ UDG: P4_Seguiment dels resultats i millora de la titulació SGIQ EUM: 05.PR.02_Revisió del sistema	Establir una sistemàtica de recollida d'informació dels estudiants amb els serveis, PAS i orientació de l'EUM Administració de l'enquesta
IAI/16/17	Sistematitzar el seguiment acadèmic dels expedients.	Secretaria Acadèmica	Mitjana	5.1	SGIQ UDG: P6_Atenció i tutorització dels estudiants SGIQ EUM: 07.PR.17_Atenció i tutorització de l'estudiant	Sistematitzar el seguiment acadèmic dels expedients dels estudiants (excel)
ISC/17/01	Modificar els IFA per adequar-los als requeriments dels informes de seguiment i acreditació d'AQU.	Direcció Acadèmica	Alta	1.4.	SGIQ UDG: P19 Anàlisi dels resultats acadèmics SGIQ EUM: 08.PR.08 Anàlisi de dades i millora continua	Disposar del nou formulari IFA aprovat per la Comissió de Qualitat de l'EUM
ISC/17/02	Crear un normativa interna per a tots els estudiants matriculats a un grau universitari de l'EUM.	Direcció Acadèmica	Mitjana	1.5	SGIQ UDG: P11 Mecanismes que regulen i informen sobre normatives que afecten als estudiants SGIQ EUM: P11 Mecanismes que regulen i informen sobre normatives que afecten als estudiants	Crear una normativa interna de funcionament i disciplinària per a tots els estudiants matriculats a un grau de l'EUM