



PROCESSOS DE QUALITAT EN ELS
PROGRAMES FORMATIUS DEL
CONSERVATORI SUPERIOR DE DANSA
DE L'INSTITUT DEL TEATRE



ÍNDEX

DIMENSÍO 1: POLÍTICA, OBJECTIUS DE QUALITAT I ELEMENTS TRANSVERSALS DEL SGIQ-CSD.....	9
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS.....	9
2. FINALITAT, RESPONSABILITATS, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS	11
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	11
3.1. ELABORACIÓ/REVISIÓ DE LA POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT.....	11
4. RESPOSTA NOTIFICACIONS DE RESOLUCIONS	12
5. SEGUIMENT I MESURA	13
6. EVIDÈNCIES.....	13
7. FLUXGRAMA:	14
 DIMENSÍO 2: DISSENY I REVISIÓ DELS PROGRAMES FORMATIUS	17
2.1. DISSENY I REVISIÓ DELS PROGRAMES FORMATIUS.....	17
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS.....	17
2. FINALITAT, RESPONSABILITATS, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS.....	19
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	19
3.1. DEFINICIÓ, DISSENY, REVISIÓ, MODIFICACIÓ I EXTINCIÓ DE L'OFERTA FORMATIVA	20
3.2. DEFINICIÓ I DISSENY DE PLANS D'ESTUDI.....	20
3.3. REVISIÓ I MODIFICACIÓ DE PLANS D'ESTUDI.....	21
3.4. EXTINCIÓ DE TITULACIONS OFICIALS	22
3.5. ORGANITZACIÓ I COORDINACIÓ DELS ENSENYAMENTS	23
4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	24
5. SEGUIMENT I MESURA	24
5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS.....	25
6. EVIDÈNCIES.....	26
7. FLUXGRAMA:.....	27
 DIMENSÍO 2: DISSENY I REVISIÓ DELS PROGRAMES FORMATIUS.....	33
2.2. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE L'AUTOINFORME PER A L'ACREDITACIÓ DE LES TITULACIONS CSD	33
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS.....	33
2. FINALITAT, RESPONSABILITATS, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS.....	34
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	34
3.1. CONSTITUCIÓ DEL COMITÈ D'AVUACIÓ INTERN (CAI).....	35
3.2. SISTEMÀTICA DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ.....	35
3.3. ELABORACIÓ DE L'AUTOINFORME.....	36
3.4. EXPOSICIÓ PÚBLICA	37
3.5. VALIDACIÓ FINAL I REMISIÓ DE L'AI A AQU CATALUNYA.....	37



3.6.	SOL·LICITUD D'ACREDITACIÓ	38
3.7.	CONSTITUCIÓ DEL CAE.....	38
3.8.	VISITA EXTERNA I VALORACIÓ DEL CAE	38
3.9.	IMPLEMENTACIÓ DE LES MILLORES.....	39
4.	RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	39
5.	SEGUIMENT I MESURA	39
6.	EVIDÈNCIES.....	40
7.	FLUXGRAMA:	41
DIMENSIÓ 3: RECURSOS D'APRENTATGE I SUPORT A L'ESTUDIANT		45
3.1.	PROVES D'ACCÉS, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ	45
1.	GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS	45
2.	FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS.....	47
3.	DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	47
3.1.	PERFIL D'INGRÉS	47
3.2.	CAPTACIÓ DELS ESTUDIANTS.....	48
3.3.	ACCÉS I ADMISSIÓ.....	48
3.4.	PROCEDIMENT DE MATRÍCULA	49
4.	RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	50
5.	SEGUIMENT I MESURA	50
5.1.	INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS.....	51
6.	EVIDÈNCIES.....	54
7.	FLUXGRAMA:	55
3.2.	SUPORT I ORIENTACIÓ ALS ESTUDIANTS.....	59
1.	GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS	59
2.	FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS.....	61
3.	DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	61
3.1.	INFORMACIÓ GENERAL PER ALS ESTUDIANTS.....	61
3.2.	JORNADES D'ACOLLIDA.....	62
3.3.	PLA D'ACCIÓ TUTORIAL AL CSD.....	63
4.	RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	64
5.	SEGUIMENT I MESURA	65
5.1.	INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS.....	65
6.	EVIDÈNCIES.....	67
7.	FLUXGRAMA:	68
3.3.	METODOLOGIA D'ENSENYAMENT I AVALUACIÓ.....	71
1.	GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS	71
2.	FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS.....	73



3.	DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	73
3.1.	PLANS DOCENTS	73
3.2.	METODOLOGIA DOCENT	75
3.3.	AVALUACIÓ DE L'APRENENTATGE	75
3.4.	AVALUACIÓ D'ASSIGNATURES, L'ACTIVITAT DOCENT I LES INSTAL·LACIONS	76
4.	RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	77
5.	SEGUIMENT I MESURA	77
5.1.	INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS	78
6.	EVIDÈNCIES	79
7.	FLUXGRAMA:	80
3.4.	GESTIÓ DE LA MOBILITAT DELS ESTUDIANTS	85
1.	GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS	85
2.	FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS	87
3.	DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	87
3.1.	POLÍTICA, OBJECTIUS I NORMATIVES	87
3.2.	PROGRAMES DE MOBILITAT	88
3.3.	PROGRAMACIÓ I GESTIÓ DE LA MOBILITAT	88
4.	RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	90
5.	SEGUIMENT I MESURA	90
5.1.	INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS	91
6.	EVIDÈNCIES	92
5.	FLUXGRAMA:	93
3.5.	ORIENTACIÓ PROFESSIONAL	97
1.	GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS	97
2.	FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS	99
3.	DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	99
3.1.	ANÀLISI DEL MÓN LABORAL I ACTIVITATS CSD	99
4.	RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	100
5.	SEGUIMENT I MESURA	101
5.1.	INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS	101
6.	EVIDÈNCIES	102
7.	FLUXGRAMA:	103
3.6.	GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES	105
1.	GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS	105
2.	FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS	107
3.	DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	107
3.1.	NORMATIVES I OBJECTIUS	107
3.2.	GESTIÓ I DESENVOLUPAMENT	108
3.3.	RECONEIXEMENT, VALIDACIÓ I TRANSFERÈNCIA DE CREDITIS	109



4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	110
5. SEGUIMENT I MESURA	110
5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS	111
6. EVIDÈNCIES	112
7. FLUXGRAMA:	113
DIMENSIÓ 4: PERSONAL ACADÈMIC I PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS	117
4.1. DEFINICIÓ DE LA POLÍTICA DEL PD-PSD-PAS	117
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS	117
2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS	119
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	119
3.1. ASPECTES GENERALS DE LA DEFINICIÓ I ELABORACIÓ DE LA POLÍTICA DEL PD/ PSD/PAS	119
3.2. POLÍTICA DE PD I PSD	120
3.3. POLÍTICA DE PAS	121
3.4. PARTICIPACIÓ DE LES ESCOLES SUPERIORS	122
4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	122
5. SEGUIMENT I MESURA	123
6. EVIDÈNCIES	123
7. FLUXGRAMA:	124
4.2. ACCÉS I SELECCIÓ DEL PD-PSD-PAS	127
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS	127
2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS	129
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	129
3.1. ASPECTES GENERALS	129
3.2. PARTICIPACIÓ DEL CSD:	131
4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	131
5. SEGUIMENT I MESURA	131
5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS	133
6. EVIDÈNCIES	133
7. FLUXGRAMA:	134
4.3. FORMACIÓ DEL PD-PSD-PAS	137
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS	137
2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS	139
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	139
3.1. ASPECTES GENERALS	139
3.2. PARTICIPACIÓ DEL CSD:	141
4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	141



5. SEGUIMENT I MESURA	142
5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS.....	142
6. EVIDÈNCIES.....	143
7. FLUXGRAMA:	144
4.4. AVALUACIÓ I PROMOCIÓ DEL PD-PSD-PAS	147
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS	147
2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS.....	149
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	149
3.1. ASPECTES GENERALS DE L'AVAUACIÓ.....	149
3.2. PROMOCIÓ PD-PSD-PAS	151
3.3. PARTICIPACIÓ DEL CSD	151
4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	152
5. SEGUIMENT I MESURA	152
5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS.....	153
6. EVIDÈNCIES.....	154
7. FLUXGRAMA:	155
DIMENSIÓ 5: GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS I SERVEIS	159
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS	159
2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS.....	161
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	161
3.1. ASPECTES GENERALS	161
3.2. PLANIFICACIÓ DE LES NECESSITATS DE RECURSOS MATERIALS I SERVEIS	162
3.3. MANTENIMENT I GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS I SERVEIS	164
3.4. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS I DELS SERVEIS	165
4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	165
5. SEGUIMENT I MESURA	166
5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS.....	167
6. EVIDÈNCIES.....	168
7. FLUXGRAMA:	169
DIMENSIÓ 6: RECOLLIDA I ANÀLISI DELS RESULTATS PER A LA MILLORA DELS PROGRAMES FORMATIUS ...	173
6.1. RECOLLIDA I ANÀLISI DELS RESULTATS.....	173
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS	173
2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS.....	175
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	175
3.1. REVISIÓ D'INDICADORS I RECOLLIDA DE RESULTATS.....	175
3.2. ANÀLISI DE RESULTATS	178



4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	178
5. SEGUIMENT I MESURA	178
6. EVIDÈNCIES.....	179
7. FLUXGRAMA:	180
6.2. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	183
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS	183
2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS.....	185
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	185
3.1. NOTIFICACIONS, CANAL I PROCEDIMENT PER A LES RESOLUCIONS.....	185
4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS RELACIONADES AMB AQUEST PROCÉS	186
5. SEGUIMENT I MESURA	186
5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS.....	187
6. EVIDÈNCIES.....	187
7. FLUXGRAMA:	188
DIMENSIÓ 7: PUBLICACIÓ D'INFORMACIÓ I RENDICIÓ DE COMPTES SOBRE ELS PROGRAMES FORMATIUS	191
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS	191
2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS.....	193
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	193
3.1. PUBLICACIÓ D'INFORMACIÓ I RENDICIÓ DE COMPTES.....	193
3.2. CANALS DE DIFUSIÓ, NIVELLS D'ACCÉS I TIPUS D'INFORMACIÓ A PUBLICAR	194
4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	197
5. SEGUIMENT I MESURA	197
5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS.....	198
6. EVIDÈNCIES.....	198
7. FLUXGRAMA:	199
ANNEX: QUADRE DE DADES I D'INDICADORS DEL SGIQ-CSD	203



Algunes paraules d'aquest apareixen en colors diferents al negre i amb una, segons la clau següent:

Vermell: Evidència

Blau: Responsables o participants en una activitat

Lila: Difusió

Verd – Informació addicional i altres Documents

DIMENSIÓ 1: Política, objectius de qualitat i elements transversals del SGIQ-CSD**DIMENSIÓ 1: POLÍTICA, OBJECTIUS DE QUALITAT I ELEMENTS TRANSVERSALS DEL SGIQ-CSD**

1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió – Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 1. <i>Definir la Política, objectius de qualitat i elements transversals del SGIQ-CSD</i>	
Elaborat per	Revisat
Direcció CSD	Equip directiu del CSD
Responsable de la qualitat i planificació del CSD	Aprovat
Comissió de la qualitat	Equip directiu del CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD	Equip directiu CSD
Comissió qualitat	
Modificacions: <ul style="list-style-type: none">- Clarificació del procés- Especificació de la participació de les comissions que intervenen en el procés- Relació del procés amb l'Informe de Seguiment de la Titulació i amb l'ISSGIQ-CSD- Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés- Vinculació amb altres processos SGIQ-CSD- Modificació del fluxgrama	
Versió – Abril 2016	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD	Equip Directiu
Comissió qualitat	Consell Escolar
Modificacions: <ul style="list-style-type: none">- Simplificació del procés- Incorporació de la Política i objectius de qualitat CSD dins l'apartat 1 del Manual de qualitat- Modificació del fluxgrama	



DIMENSIÓ 1: Política, objectius de qualitat i elements transversals del SGIQ-CSD

Versió – Maig 2017	
Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD	
Modificat per	Aprovat per
Membre Comissió qualitat CSD	Consell Escolar

DIMENSIÓ 1: Política, objectius de qualitat i elements transversals del SGIQ-CSD

2. FINALITAT, RESPONSABILITATS, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS

Finalitat:

Aquest procés estableix com el Conservatori Superior de Dansa de l'Institut del Teatre de la Diputació de Barcelona, elabora, revisa i actualitza la política i els objectius de qualitat del centre, d'acord amb la formació del títol superior en dansa del Conservatori i el model de qualitat vigent, i obtenir i assignar els recursos necessaris per assolir aquests objectius.

Responsable del procés:

- Responsable de la qualitat.

Òrgans implicats en la proposta, debat, informació i aprovació:

- Direcció CSD (proposta)
- Comissió de qualitat CSD (debat i informació)
- Equip directiu CSD (debat i aprovació)
- Consell d'Escola CSD (informació, debat i aprovació)

Grups d'interès:

- Tots els grups d'interès CSD especificats al Manual de Qualitat i Processos del SGIQ-CSD

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

3.1. ELABORACIÓ/REVISIÓ DE LA POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT

El **Director del CSD** definirà inicialment la política de qualitat del centre i els seus objectius, que seran recollits com a introducció al *Manual de Qualitat i Processos del SGIQ-CSD* (apartat 1). La política i objectius de qualitat del CSD es debatran a la **Comissió de qualitat**, incorporant les modificacions que es considerin oportunes i el text es debatrà i aprovarà en el marc de **l'Equip directiu**, sent **l'acta** corresponent evidència d'aquest fet.

Després serà lliurat al **Consell d'Escola** per a la informació, debat i aprovació. **L'acta** del Consell d'Escola serà evidència d'aquest fet.

Anualment, utilitzant els informes preliminars dels propietaris dels processos, de la mesura de satisfacció dels grups d'interès, del valor de les dades i dels indicadors, de les evidències generades, de la normativa i la legislació vigents, etc. (relacionat amb el procés *6.1. Recollida i anàlisi de resultats*), el **Responsable de la qualitat** elaborarà **l'Informe de Seguiment de la Titulació (IST)** i **l'Informe de Seguiment del SGIQ-CSD (ISSGIQ-CSD)**, que facilitarà la revisió del Sistema de Gestió Interna de la Qualitat i els resultats obtinguts (relacionat amb el procés *6.1 Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*).

L'ISSGIQ-CSD recollirà els següents elements:

DIMENSÍO 1: Política, objectius de qualitat i elements transversals del SGIQ-CSD

- Una estimació sobre el grau d'assoliment dels objectius de qualitat i si es considera necessari adequar la política i/o els objectius.
- Anàlisi global dels principals indicadors sobre:
 - Disseny del Pla d'estudis
 - Captació dels alumnes
 - Procés d'accés, admissió i matrícula
 - Indicators d'Acollida i acció tutorial
 - Metodologia d'ensenyament i avaluació
 - Pràctiques a companyies de dansa i centres d'educació
 - Resultats de la mobilitat
 - Qualitat del PD, PSD i PAS
 - Funcionament dels recursos i serveis
 - Satisfacció dels grups d'interès
 - Incidències, suggeriments i queixes rebudes
- Una valoració per a cada procés del nivell d'assoliment dels objectius fixats, de l'eficàcia de les accions que s'havia previst dur a terme, i un resum del seguiment d'accions correctores i preventives i la descripció de la situació de cadascuna d'elles.
- Una valoració sobre el funcionament global del sistema.

Aquest ISSGIQ-CSD s'analitzarà anualment per l'[Equip directiu](#), el [Responsable de Qualitat](#) i per la [Comissió de qualitat](#). Com a resultat d'aquesta anàlisi, i en funció dels recursos disponibles, s'elaboraran propostes de millora, si s'escau, de l'apartat 1 del *Manual de qualitat CSD*, a més de les propostes de millora general tant del Manual com dels processos del SGIQ-CSD, completant-se la versió definitiva de l'[IST](#).

4. RESPOSTA NOTIFICIONS DE RESOLUCIONS

Des del procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La [Secretaria Acadèmica del CSD](#), s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps, el [Responsable de la qualitat](#) a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'[IST](#) i en l'[ISSGIQ-CSD](#) per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

DIMENSÍO 1: Política, objectius de qualitat i elements transversals del SGIQ-CSD
5. SEGUIMENT I MESURA

La revisió i millora del procés *1. Política, objectius de la qualitat i elements transversals del SGIQ-CSD*, així com de la resta de processos del SGIQ-CSD, la realitzarà el [Responsable de la qualitat](#) a partir de l'anàlisi de la informació recollida i les conclusions obtingudes (relacionat amb el procés *6.1. Recollida i anàlisi de resultats*), que es reflecteixen a l'ISSGIQ-CSD.

Com a resultat, s'obtindrà una versió revisada del *Manual de Qualitat i Processos del SGIQ-CSD*, que inclourà les modificacions escaients sobre la política i els objectius de qualitat del CSD.

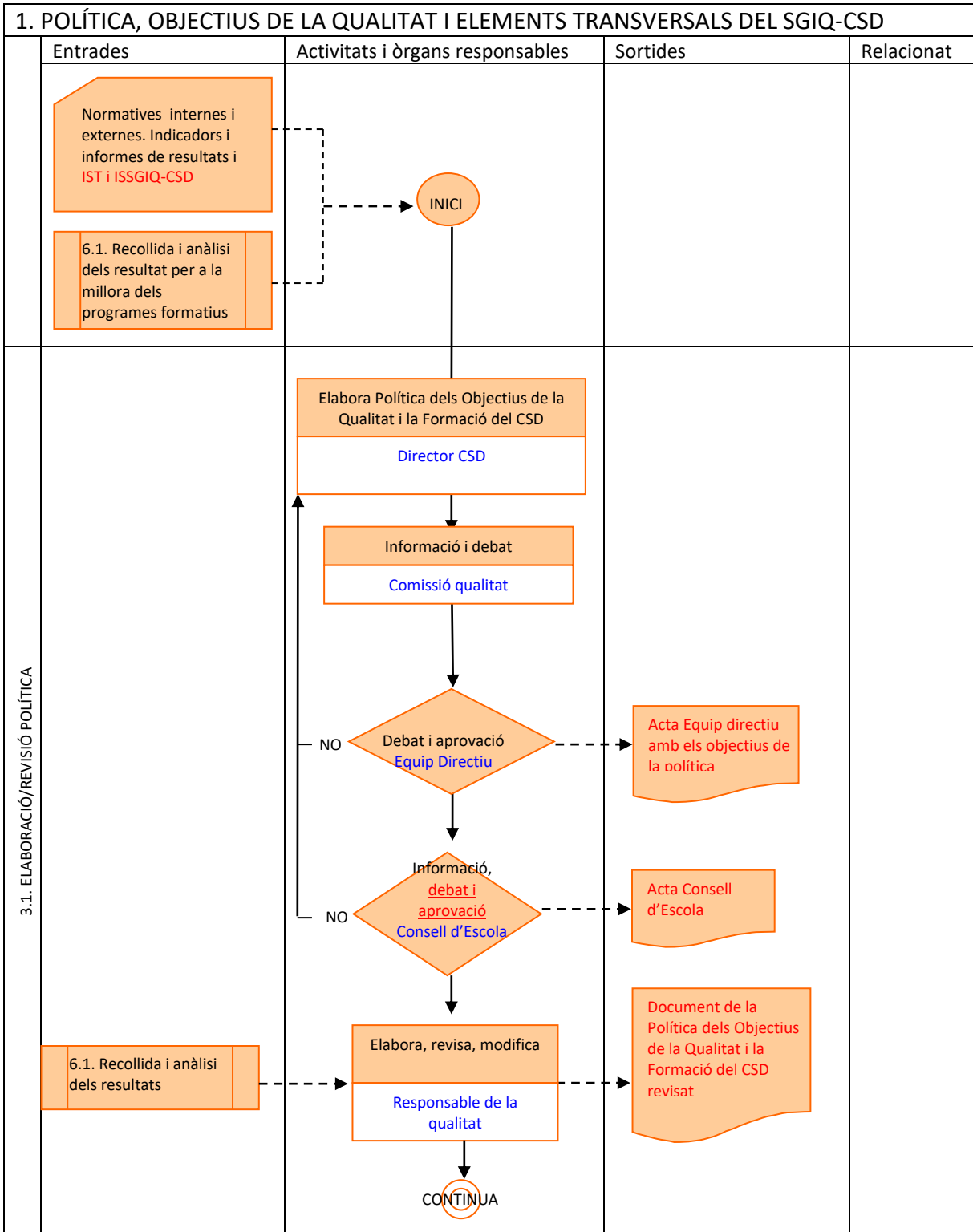
El [Responsable de qualitat](#), vetllarà per la difusió del *Manual de Qualitat i Processos del SGIQ-CSD* revisats, al web del Conservatori, (relacionat amb el procés *7. Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

6. EVIDÈNCIES

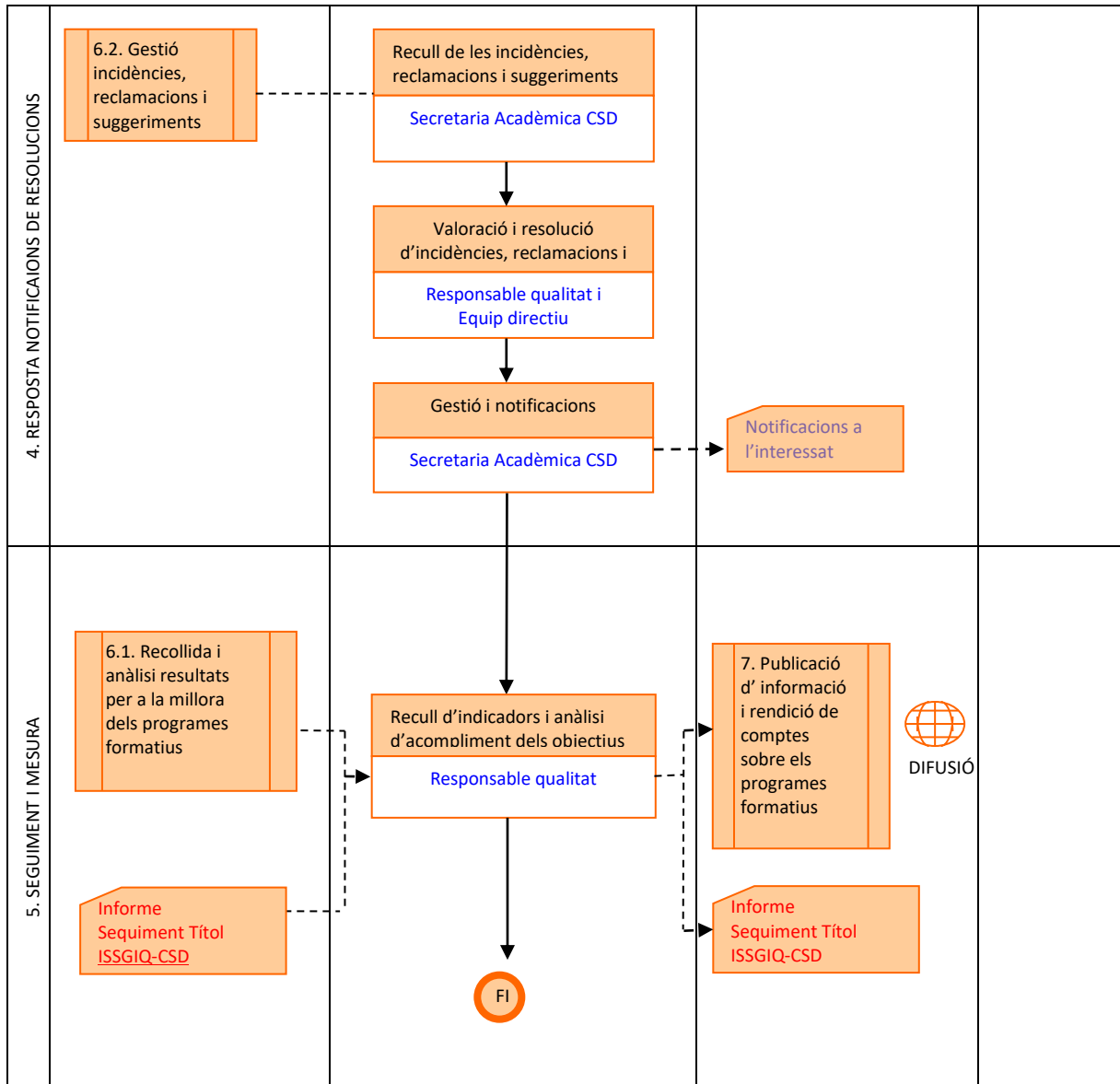
<i>Identificació del registre</i>	<i>Responsable custòdia</i>	<i>Conservació</i>
Actes i comunicats de l'Equip Directiu	Secretari Acadèmic CSD	Permanent
Actes i comunicats del Consell d'Escola	Secretari Acadèmic CSD	Permanent
Informe de Seguiment de la Titulació	Secretari Acadèmic CSD	Permanent
Manual de Qualitat i Processos del SGIQ-CSD	Secretari Acadèmic CSD	Permanent

DIMENSIÓ 1: Política, objectius de qualitat i elements transversals del SGIQ-CSD

7. FLUXGRAMA:



DIMENSIO 1: Política, objectius de qualitat i elements transversals del SGIQ-CSD





DIMENSIÓ 1: Política, objectius de qualitat i elements transversals del SGIQ-CSD

DIMENSÍO 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius

DIMENSÍO 2: DISSENY I REVISIÓ DELS PROGRAMES FORMATIUS**2.1. DISSENY I REVISIÓ DELS PROGRAMES FORMATIUS**

1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió – Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 2. <i>Garantir la Qualitat dels Programes Formatius</i>	
Elaborat per	Revisat
Direcció CSD Responsable de la qualitat i planificació del CSD Comissió de la qualitat	Equip directiu del CSD
	Aprovat
	Equip directiu del CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions: <ul style="list-style-type: none">- Clarificació del procés- Especificació de la participació de les comissions que intervenen en el procés- Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés- Relació del procés amb l'Informe de Seguiment de la Titulació i amb l'ISSGIQ-CSD- Identificació del responsable del procés en funció de la titulació Pedagogia/ Coreografia-Interpretació- Vinculació amb altres processos SGIQ-CSD- Modificació Quadre d'indicadors del procés- Modificació del quadre d'evidències del procés- Modificació del fluxgrama	
Versió – Abril 2016	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu Consell Escolar



DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius

Modificacions:

- Simplificació del procés
- Canvi Responsable del procés
- Reducció i clarificació indicadors
- Reducció Evidències
- Modificació del fluxgrama

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per

Membre Comissió qualitat CSD

Aprovat per

Consell Escolar



DIMENSÍO 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius

2. FINALITAT, RESPONSABILITATS, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS

Finalitat:

Aquest procés defineix com el Conservatori Superior de Dansa de l'Institut del Teatre de la Diputació de Barcelona dissenya, aprova, organitza, desenvolupa, avalua, modifica i extingeix la seva oferta formativa, per tal de garantir la qualitat dels programes formatius i la satisfacció dels grups d'interès.

El responsable del procés:

- Direcció CSD amb el suport del Cap de l'especialitat de Pedagogia i el Cap de l'especialitat de Coreografia i Interpretació

Òrgans implicats:

- Equip Directiu
- Direcció CSD
- Consell d'Escola CSD
- Comissió Pla d'estudis CSD
- Professors responsables d'assignatures
- Departaments
- Comissió curricular
- Claustre professors CSD
- Responsable de la qualitat
- Comissió de qualitat
- Coordinació Acadèmica IT
- Direcció General de l'IT
- Junta de Govern de l'IT
- Secretaria Acadèmica General de l'IT

Grups d'interès:

- Tots els grups d'interès CSD especificats al Manual de Qualitat i Processos del SGIQ-CSD

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Per a la implementació i seguiment de les diferents fases d'aquest procés, el Director del CSD compta amb el suport pro-actiu dels Caps de les diferents especialitats (Pedagogia/Coreografia i interpretació), de la Coordinació Acadèmica i de la Secretaria Acadèmica General de l'Institut del Teatre, així com el Responsable de la qualitat, la Comissió de qualitat, la Comissió Pla d'Estudis, Comissió Curricular, altres grups d'interès com ara: Claustre de professors, Departaments, Direcció General IT, Junta de Govern IT.

DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius

3.1. DEFINICIÓ, DISSENY, REVISIÓ, MODIFICACIÓ I EXTINCIÓ DE L'OFERTA FORMATIVA

El/la [Cap d'especialitat de Pedagogia](#) i el/la [Cap d'especialitat de Coreografia i Interpretació](#), són els responsables d'analitzar si l'oferta formativa del centre és l'adequada i d'elaborar propostes de creació, modificació i supressió de les titulacions. Aquesta anàlisi es realitzarà anualment en base a les dades recollides als IST anteriors (vinculat al procés *6.1. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*) relatives a aquest procés.

3.2. DEFINICIÓ I DISSENY DE PLANS D'ESTUDI

Aquesta fase del procés es realitza quan es proposa la creació d'una nova titulació o la modificació d'una ja existent, en base a l'anàlisi de les dades recollides als IST anteriors (vinculades al procés *6.1. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*) relatives a aquest procés, i el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya aprova la proposta.

En aquest cas, el [Director del CSD](#) nomenarà una [Comissió de Pla d'estudis](#) (amb representació d'estudiants i professors) a proposta de l'Equip directiu, que tindrà l'encàrrec de dissenyar i/o modificar el nou pla d'estudis.

La [Comissió pla d'estudis](#) redactarà amb el suport de la Secretaria Acadèmica CSD, una proposta de [Memòria de verificació de la titulació](#) amb el disseny de pla d'estudis (en el cas de creació d'una titulació) o les modificacions del mateix (en cas de revisió d'una titulació ja existent) per a la sol·licitud de verificació, on es definiran la justificació, objectius i competències a assolir (perfil d'egressat), l'assignació de crèdits a les matèries, els criteris generals d'avaluació de les assignatures i els recursos materials i personals disponibles.

Aquesta Memòria es presentarà al Claustre de professors (informació i debat) i al Consell d'Escola per al seu debat i aprovació definitiva, donant fe en l'acta corresponent.

L'[Equip directiu](#) elevarà la proposta a la consideració del [Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya](#), per a la seva aprovació, qui la trametrà a [AQU Catalunya](#) per a la seva verificació. Un cop l'ensenyament ha estat verificat (informe favorable d'AQU Catalunya), el [Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya](#) l'ha d'autoritzar perquè es pugui implantar, d'acord amb els criteris de programació i la disponibilitat de finançament que estableixi l'Institut del Teatre.

En cas que l'informe d'AQU Catalunya no sigui favorable, l'[Equip Directiu](#) prendrà les mesures necessàries per fer les al·legacions corresponents. En aquest cas, una vegada

DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius

elaborades, s'elevaran després de seguir per l'aprovació dels òrgans pertinents (Comissió pla d'estudis, Equip directiu, Comissió de qualitat, Claustre de professors i Consell d'Escola) al [Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya](#), per a la seva aprovació, qui la trametrà a [AQU Catalunya](#) per a la seva verificació.

Un cop verificada la memòria, l'[Equip directiu](#) coordinarà el procés d'implantació del pla d'estudis, amb el suport de l'Equip directiu de l'IT i els d'òrgans de gestió, acadèmics i de decisió relatius al personal docent i de suport a la docència de l'IT, segons la proposta d'implantació de la titulació, que inclourà:

- Cronograma d'implantació del nou pla d'estudis.
- Calendari marc del nou pla d'estudis.
- Perfil d'ingrés i criteris d'accés.
- Marc normatiu d'accés als estudis.
- Marc normatiu d'avaluació.
- Model docent de distribució horària per assignatura.
- Pla docent per assignatura.
- Informació específica per als estudiants que vulguin canviar de pla (reconeixement d'assignatures, permanència, etc.)

El [Responsable de la qualitat](#), garantirà la publicació al web de la [informació relativa al procés d'implantació i de la Memòria de verificació de la titulació](#) i vetllarà per l'organització i coordinació dels ensenyaments (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

3.3. REVISIÓ I MODIFICACIÓ DE PLANS D'ESTUDI

El/la [Cap d'especialitat de Pedagogia](#) i el/la [Cap d'especialitat de Coreografia i Interpretació](#), són els responsables d'analitzar si l'oferta formativa del centre és l'adequada i d'elaborar propostes de creació, modificació i supressió de les titulacions.

Cada curs, a fi de revisar i millorar l'oferta formativa, els professors respondran els qüestionaris relatius al desenvolupament de les assignatures dins el marc de les matèries a les quals pertanyen. Els qüestionaris recolliran informació sobre els següents aspectes:

- Distribució de les assignatures al llarg del Pla d'estudis (franges horàries, cursos, compactació de les assignatures dins el curs acadèmic).
- Durada de les assignatures.
- Contingut de les assignatures en relació a les diferents matèries.

DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius

- Valoració de la coordinació (en relació al contingut, la metodologia, l'avaluació, la temporalització i els recursos) per a l'acompliment del Pla d'estudis.

Els **Caps d'especialitat** recolliran les dades dels qüestionaris i altra informació del desenvolupament del Pla d'Estudis i les analitzaran per comprovar el seu acompliment.

L'anàlisi es farà sobre els següents aspectes:

- L'adequació de les assignatures i matèries i la seva distribució i durada durant els estudis.
- L'adequació dels continguts de les assignatures en relació a les diferents matèries.
- Desenvolupament de les pràctiques externes.
- Desenvolupament dels Treballs Finals.
- Desenvolupament de la Mobilitat Externa.
- Valoració de la Coordinació docent (en relació al contingut, la metodologia, l'avaluació, la temporalització i els recursos).

Aquesta anàlisi es realitzarà anualment en base a les dades exposades als punts anteriors. El resultat de l'anàlisi i les conclusions expressades en propostes de modificació i millora del Pla d'Estudis es passaran al **Responsable de la qualitat** per a que les inclogui en l'IST del curs (vinculat al procés 6.1. *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*).

3.4. EXTINCIÓ DE TITULACIONS OFICIALS

La supressió de titulacions pot venir motivada per: l'aprovació d'una nova titulació, modificacions en les titulacions existents; i la no adequació a l'entorn econòmic- social.

L'anàlisi d'aquestes motivacions i la necessitat derivada de la supressió d'una titulació es realitzarà en base a les dades recollides als IST anteriors (vinculades al procés 6.1. *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*) relatives a aquest procés.

L'**Equip directiu** prepararà les **condicions d'extinció** de la titulació com són:

- Calendari d'extinció
- No-admissió de noves matrícules
- Supressió gradual de la docència
- Informació sobre el dret d'avaluació
- Programació d'accions tutorialis

En el cas d'una substitució l'**Equip directiu** prepararà les condicions d'extinció on s'inclourà:

- Pla d'estudis que substitueix el que es dona de baixa

DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius

- Cronograma d'implantació del nou pla d'estudis
- Taula d'equivalència entre assignatures del pla que s'extingeix i el nou
- Aspectes derivats de la implantació

Una vegada aprovades les condicions d'extinció de la titulació per l'Equip directiu donant fe l'acta de la sessió corresponent, l'Equip directiu elevarà la decisió al Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, qui farà els tràmits necessaris per a que quedi reflectida la baixa en el registre de títols.

El Responsable de la qualitat vetllarà per la difusió eficaç a la societat en general, de l'extinció de la titulació (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

3.5. ORGANITZACIÓ I COORDINACIÓ DELS ENSENYAMENTS

L'Equip directiu revisarà anualment i actualitzarà, si és precís, les normatives acadèmiques del CSD i els Criteris generals d'organització i coordinació acadèmiques aplicables al següent curs, tenint en compte els informes IST del curs anterior, el marc normatiu intern de l'Institut del Teatre així com el marc normatiu extern d'aplicació.

Abans d'iniciar el curs l'Equip directiu aprovarà la proposta de professors responsables de les assignatures amb docència al CSD. Els professors responsables de les assignatures, des dels seus respectius Departaments, tenen un paper fonamental en l'organització, planificació i seguiment de les assignatures (relacionat amb els processos 3.3. *Metodologia d'ensenyament i avaluació* i 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*), en relació a la realització/revisió dels Plans docents de les assignatures (evidència en el procés 3.3. *Metodologia d'ensenyament i avaluació*), els quals, un cop verificats per la Comissió curricular, es difondran al web del Conservatori (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

El Director CSD amb el suport dels Caps d'especialitat, serà el responsable de realitzar la proposta de Pla d'organització acadèmica (POA) per al curs següent, escoltant els Departaments de l'Institut del Teatre, que inclourà com a mínim, els aspectes següents:

- Els criteris generals d'organització i coordinació acadèmiques
- El calendari del curs acadèmic
- El calendari de les assignatures del CSD
- L'assignació de la docència
- L'estructura horària
- Les necessitats de suport a la docència

DIMENSÍO 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius

- Assignatures intensives
- Encàrrecs docents
- El nombre de grups de les assignatures
- Els criteris de mobilitat dels estudiants/professors i els acords de mobilitat amb altres institucions (relacionat amb el procés 3.4. *Gestió de la mobilitat dels estudiants*)
- El professorat encarregat de tutories de curs, treballs finals, i d'altres.
- El nombre d'estudiants previstos en funció dels grups, segons les proves d'admissió efectuades (relacionat amb el procés 3.1. *Definició de Perfils d'ingrés i d'Admissió dels Estudiants*)

El **Pla d'ordenació acadèmica** (POA-CSD) s'eleva al **Coordinador Acadèmic** i a la **Direcció General** per a la seva revisió, i al seu torn, el presentarà a la **Junta de Govern de l'Institut del Teatre** per a la seva aprovació definitiva, essent l'acta corresponent de la sessió l'evidència d'aquest fet.

La **Coordinació Acadèmica de l'Institut del Teatre i l'Equip directiu**, garantiran la **publicació al web de les normatives** (Veure apartat 3.6 **Marc normatiu del Manual de la qualitat-CSD**) i **dels aspectes relacionats amb l'organització i planificació acadèmica** (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La **Secretaria Acadèmica del CSD**, s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps, el **Responsable de la qualitat** a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'**IST** i en l'**ISSGIQ-CSD** per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

El **Cap d'especialitat de Pedagogia** i el **Cap d'especialitat de Coreografia i Interpretació**, com a responsables del procés, vetllaran pel correcte funcionament de cada una de les fases del procés.

El seguiment i mesura del procés es fa amb l'anàlisi de la informació recollida dels indicadors especificats tant al Quadre d'Indicadors del procés 6.1 - *Recollida i anàlisi dels resultats per a*

DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius

la millora dels programes formatius, en el seu apartat 2. Disseny i revisió dels programes formatius (vinculat al procés 6.1. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius), com a l'apartat 5.1 d'aquest procés, que ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius previstos així com també ajudaran a orientar les millores del procés i les conclusions obtingudes, que el Responsable de la qualitat reflectirà a l'IST i a l'ISSGIQ-CSD (relacionat amb el procés 7. Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius).

5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius			
Resultats acadèmics	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Taxa de graduació per especialitat: percentatge d'estudiants que finalitza els seus ensenyaments en el temps previst en el pla d'estudis o en un any acadèmic addicional en relació a la seva cohort d'entrada	Final de curs	IST Memòria CSD	Secretaria Acadèmica General IT
Taxa d'eficiència: percentatge de crèdits establerts pel pla d'estudis respecte el total de crèdits matriculats per estudiant al llarg dels seus estudis del conjunt d'estudiants titulats en un curs acadèmic determinat			
Taxa d'abandonament a 1r curs: percentatge entre el nombre total d'estudiants d'una cohort de nou accés que haurien d'haver finalitzat la titulació el curs passat i que no s'han matriculat ni aquell curs ni el següent			
Taxa d'abandonament a la titulació: percentatge entre el nombre total d'estudiants d'una cohort de nou accés que haurien d'haver finalitzat la titulació el curs passat i que no s'han matriculat ni aquell curs ni el següent			
Taxa de rendiment: percentatge de crèdits aprovats pels alumnes respecte dels crèdits matriculats en un any acadèmic			
Mitjana de permanència: mitjana aritmètica d'anys acadèmics que ha necessitat una cohort d'egressat/graduat			

DIMENSÍO 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius

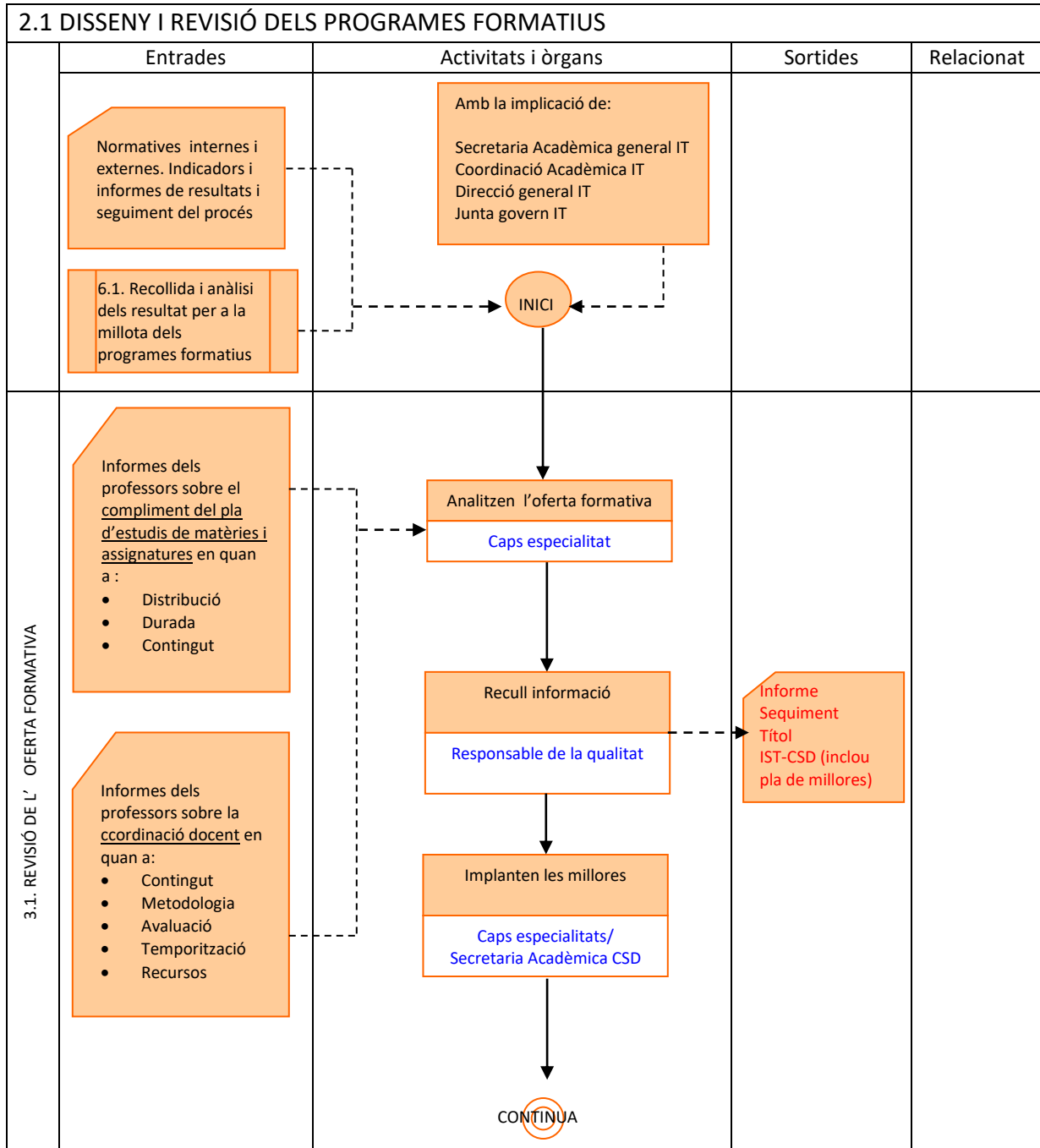
6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
Actes Consell d'Escola	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Actes Comissió Pla d'Estudis	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Memòria de Verificació de la Titulació	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Informe AQU sobre Memòria Verificació de la Titulació	Director de la qualitat	Permanent
Al·legacions de l'Informe AQU- Memòria Verificació Titulació	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Proposta d'implantació de la titulació	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Condicions d'extinció de la titulació	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Normatives acadèmiques	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Criteris d'organització i coordinació acadèmica (POA)	Equip directiu	Permanent
Pla d'Ordenació Acadèmica	Coordinació Acadèmica	Permanent
Memòria Anual del centre	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Autoinformes del professorat sobre les assignatures desl programes formatius	Coordinació Acadèmica	Permanent
Enquestes de l'alumnat sobre les assignatures dels programes formatius	Coordinació Acadèmica	Permanent

DIMENSÍO 2: Disseny i revisió dels programes formatius

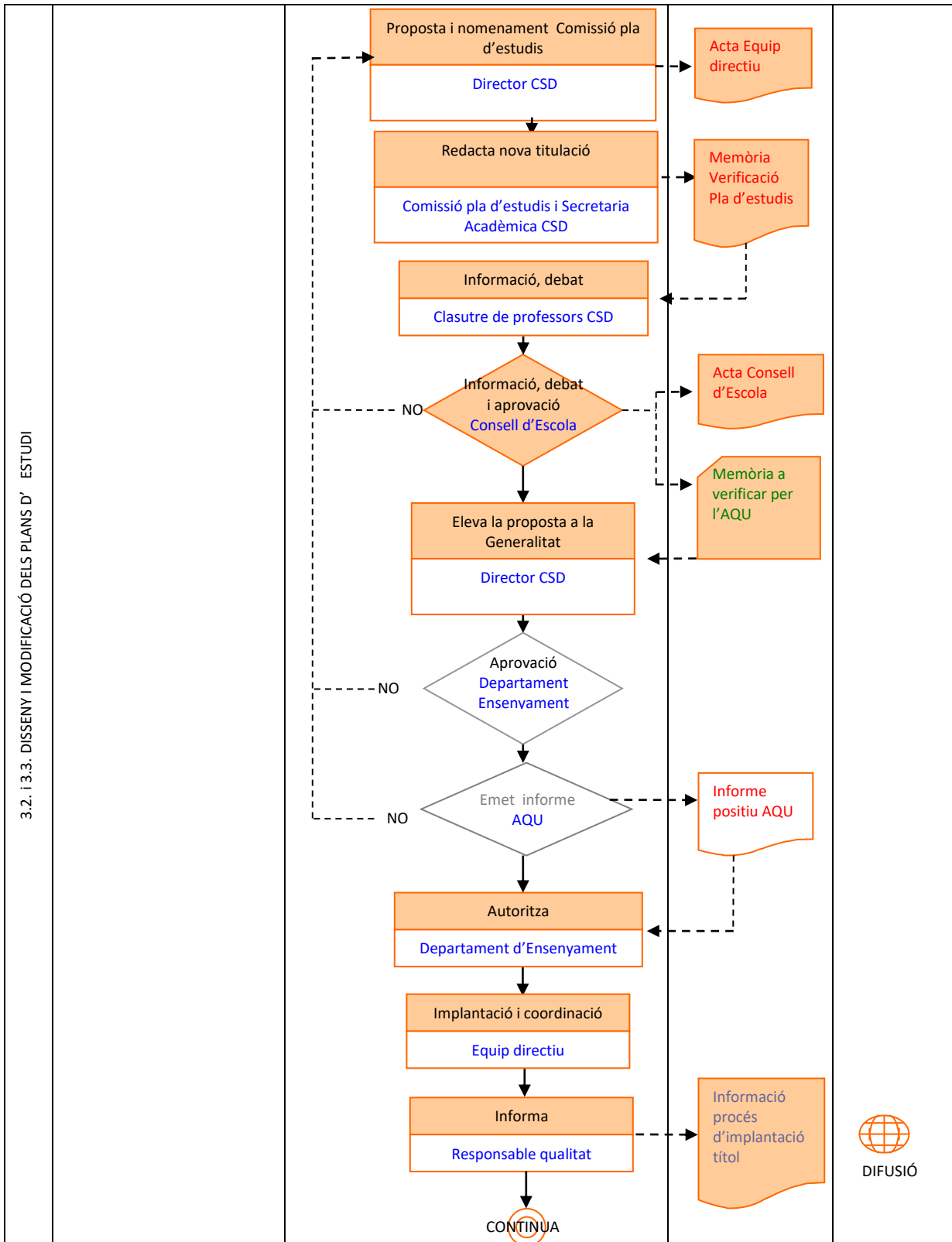
2.1. Disseny i revisió dels programes formatius

7. FLUXGRAMA:



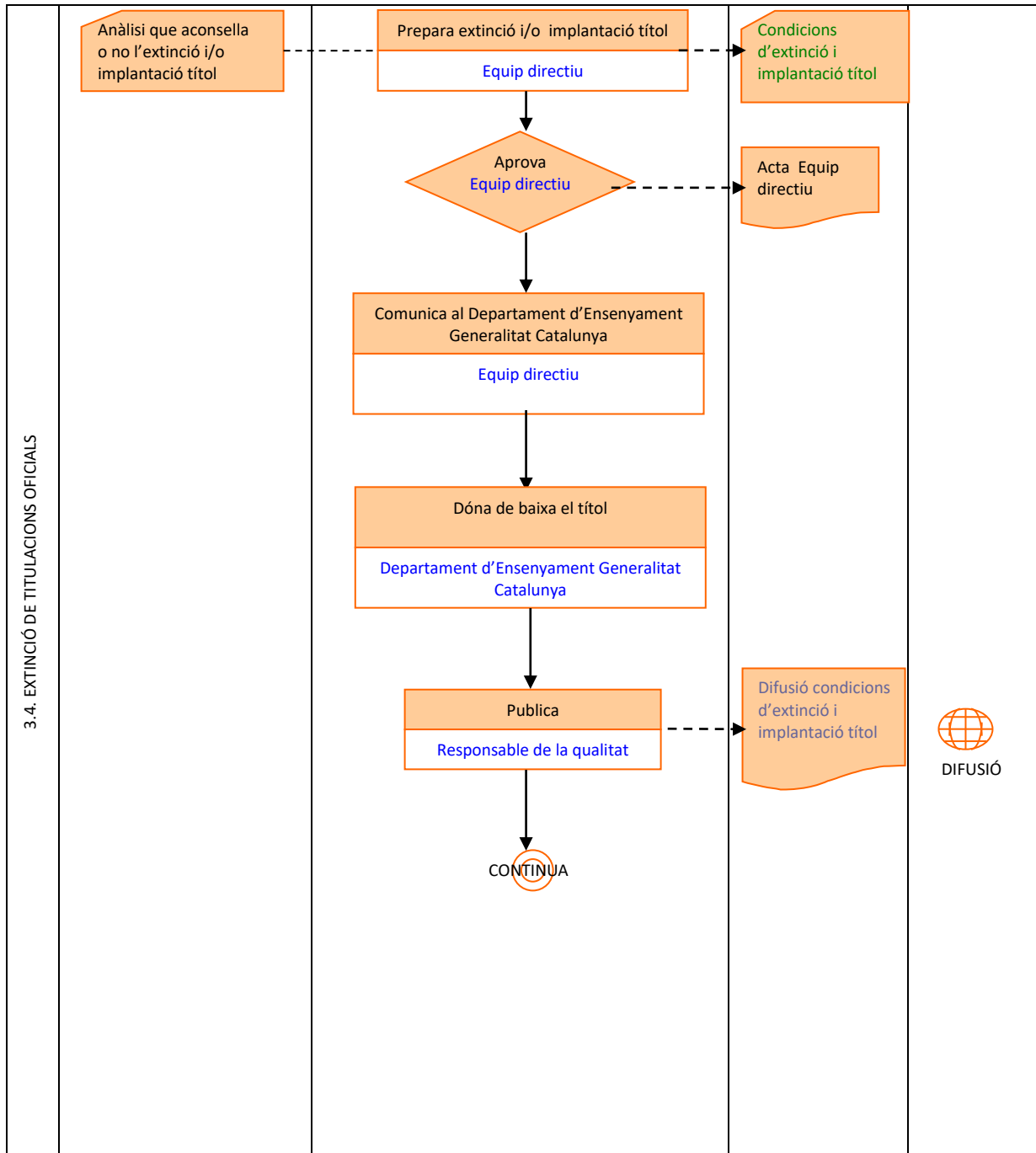
DIMENSÍO 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius



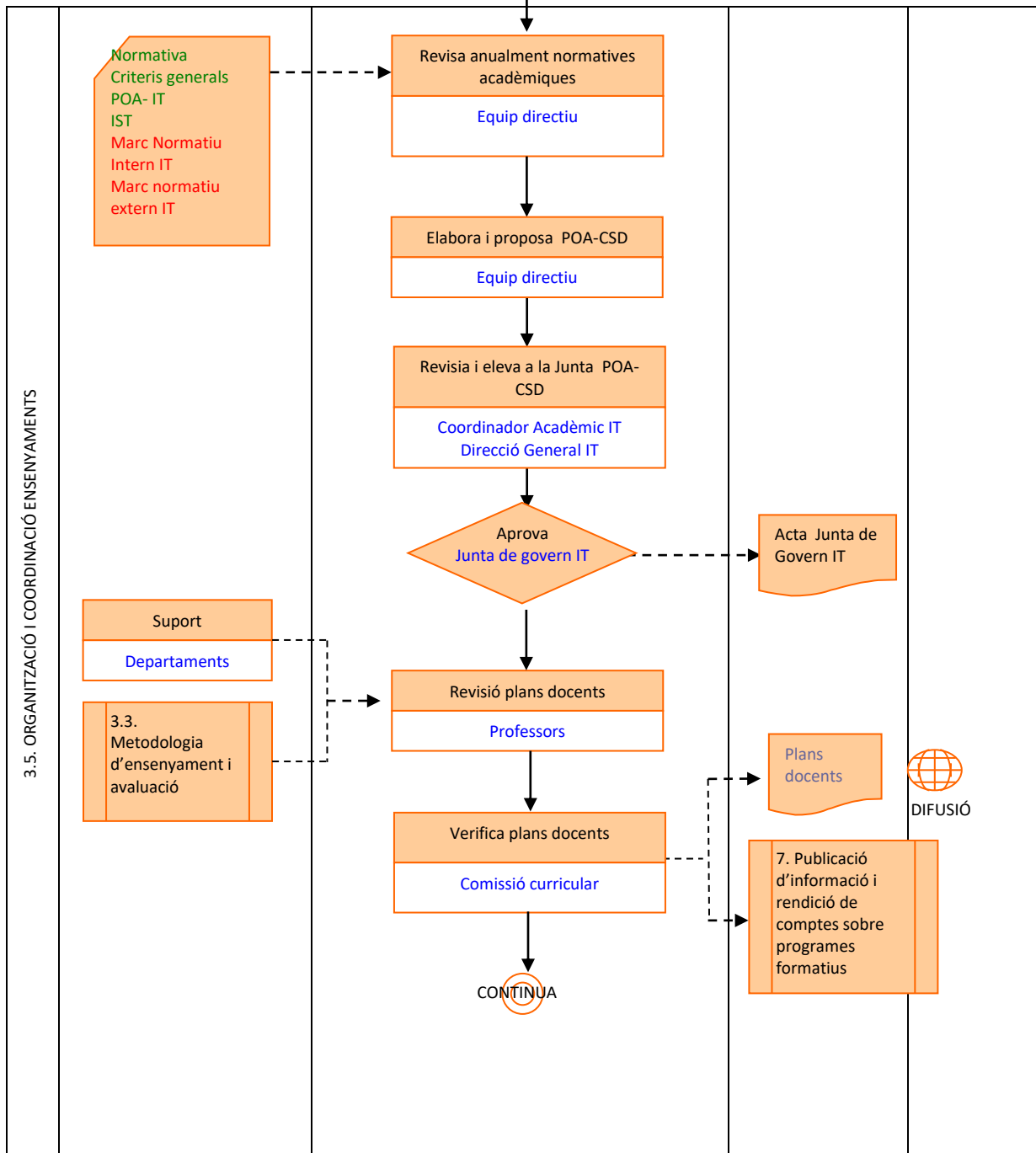
DIMENSÍO 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius



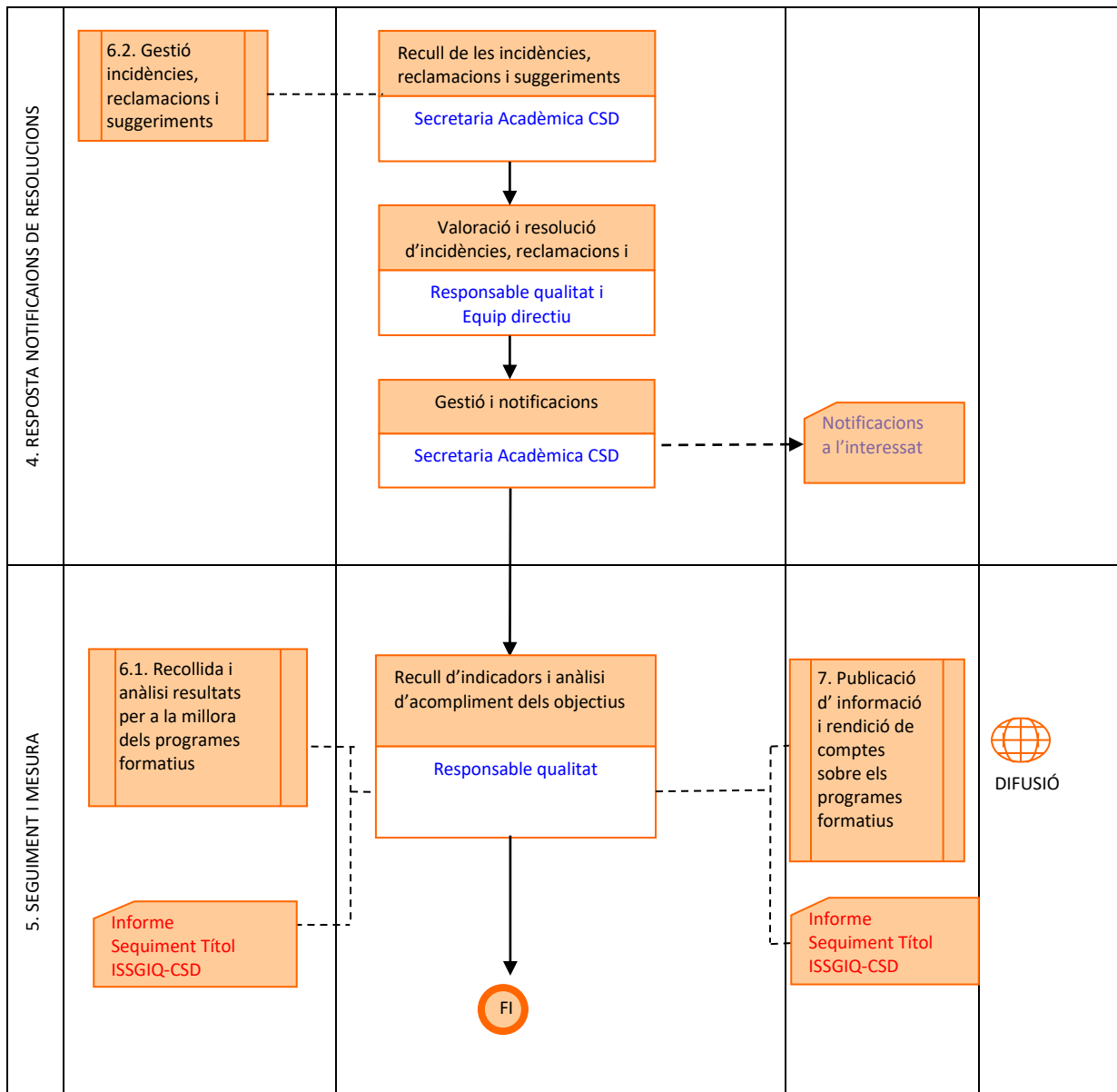
DIMENSÍO 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius



DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius





DIMENSÍO 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.1. Disseny i revisió dels programes formatius



DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.2 Procés d'elaboració de l'Autoinforme per a l'Acreditació de les titulacions CSD

DIMENSIÓ 2: DISSENY I REVISIÓ DELS PROGRAMES FORMATIUS

2.2. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE L'AUTOINFORME PER A L'ACREDITACIÓ DE LES TITULACIONS CSD

1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió – Curs 17-18	
Incorporació del procés per aq'elaboració de l'Autoinforme per a l'Acreditació de les titulacions CSD	
Elaborat per	Aprovat per
Comissió qualitat CSD Coordinació Acadèmica IT	Consell Escolar

DIMENSÍO 2: Disseny i revisió dels programes formatius**2.2 Procés d'elaboració de l'Autoinforme per a l'Accreditació de les titulacions CSD****2. FINALITAT, RESPONSABILITATS, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS**

Finalitat:

Aquest procés defineix com el Conservatori Superior de Dansa de l'Institut del Teatre de la Diputació de Barcelona porta a terme l'elaboració de l'Autoinforme en els processos d'Accreditació de les seves titulacions segons el programa AUDIT-EAS.

El responsable del procés:

- Responsable de qualitat CSD per als processos CSD
- Coordinació Acadèmica IT per als processos institucionals

Òrgans implicats:

- Equip Directiu CSD
- Consell d'Escola CSD
- Comitè d'Avaluació Intern (CAI)
- Professors responsables de les assignatures d'acreditació
- Claustre professors CSD
- Comissió de qualitat CSD
- Coordinació Acadèmica IT
- Secretaria Acadèmica General de l'IT
- PAS CSD

Grups d'interès:

- Tots els grups d'interès CSD especificats al Manual de Qualitat i Processos del SGIQ-CSD, amb especial esment de l'alumnat i graduat CSD, i els ocupadors i/o centres de pràctiques.

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Per a la implementació i seguiment de les diferents fases d'aquest procés, el Responsable de Qualitat CSD compta amb el suport pro-actiu dels Caps de les diferents especialitats (Pedagogia/Coreografia i interpretació), de la Coordinació Acadèmica i de la Secretaria Acadèmica General de l'Institut del Teatre, així com del professorat que ha impartit les assignatures d'acreditació.

Així doncs, d'acord amb la documentació AQU sobre l'Accreditació dels ensenyaments artístics superiors i amb la guia i assessorament dels tècnics de l'Agència de Qualitat, la Coordinació acadèmica de l'IT s'encarrega d'elaborar el calendari de treball i presentació de l'Autoinforme (AI) per a les escoles superiors de l'IT. Aquest calendari comprèn els processos

DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.2 Procés d'elaboració de l'Autoinforme per a l'Acreditació de les titulacions CSD

de treball i redacció dels corresponents AI establint dos moments d'exposició i recollida d'esmenes per part dels respectius Claustres i Consells d'Escola abans de la consulta tècnica amb AQU Catalunya i el procés d'exposició pública, previ a l'entrega de l'AI a l'Agència de Qualitat.

A partir d'aquí els corresponents CAI de cada escola procediran al treball de recollida i anàlisi de les dades pertinents així com a l'elaboració del corresponent AI.

3.1. CONSTITUCIÓ DEL COMITÈ D'AVALUACIÓ INTERN (CAI)

D'acord amb la **Guia per a l'Acreditació dels ensenyaments artístics superiors**, cada escola de l'IT constitueix el seu Comitè d'Avaluació Intern (CAI). Aquest comitè és responsable de l'elaboració de l'AI i estarà configurat per representants dels diferents grups d'interès del centre:

- Responsables acadèmics
- Professorat
- Personal administratiu
- Estudiants

En el cas del CSD, aquest Comitè estarà format per un Responsable acadèmic (Responsable de Qualitat CSD, membre de l'Equip de directiu del centre), un professor (membre de la Comissió de Qualitat CSD), un membre de PAS de l'escola i un estudiant.

La composició del CAI serà aprovada pel Consell Escolar del centre i restarà com a evidència la seva **acta**.

3.2. SISTEMÀTICA DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

El procés d'Acreditació és la culminació del procés de seguiment de les titulacions del CSD. Així doncs, el CAI CSD recollirà, per a l'elaboració de l'AI, la informació quantitativa i qualitativa dels IST previs¹, afegirà les dades i indicadors recollits del darrer curs acadèmic i realitzarà una anàlisi valorativa de la informació recollida establint el Pla de Millora corresponent en relació tant a la titulació com al funcionament del centre. Aquest procediment d'anàlisi i millora contínua ha de culminar amb la validació externa de les titulacions del CSD mitjançant l'acreditació. Aquest procediment està vinculat al procés **6.1. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius**, en relació a la recollida de dades de la titulació i del centre.

¹Els processos d'Acreditació es porten a terme al cap de sis anys d'implantada una titulació. En el cas de les titulacions superiors de l'IT, que han realitzat els processos de Verificació i Seguiment a posteriori de la seva implementació, només podran fer constar les dades recollides des de la implantació dels SGIQ.

DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius**2.2 Procés d'elaboració de l'Autoinforme per a l'Acreditació de les titulacions CSD**

El Responsable de la qualitat amb el suport de la Coordinació Acadèmica de l'IT, garantirà la publicació al web de la informació relativa al procés d'Acreditació (relacionat amb el procés 7. Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius).

3.3. ELABORACIÓ DE L'AUTOINFORME

D'acord amb la Guia per a l'Acreditació dels ensenyaments artístics superiors «un cop es disposi de tota la informació, el CAI ha d'analitzar i reflexionar sobre les dades d'una manera integradora, per tal de donar resposta als estàndards d'acreditació i fonamentar un bon pla de millora»².

Com a suport a l'elaboració de l'AI, es constituirà una Comissió Redactora que integrarà un membre dels CAI de les escoles superiors, la Coordinació Acadèmica de l'IT i un suport PAS també de Coordinació Acadèmica. Aquesta Comissió Redactora portarà a terme la revisió setmanal de l'estat de recollida de dades i de redacció dels AI, així com el seguiment del calendari inicial pactat. Resten com a evidència d'aquest procés de treball les corresponents actestant del CAI de les escoles com les de la Comissió Redactora.

La Coordinació Acadèmica assegurarà el màxim consens de procediment entre les escoles superiors de l'IT i col·laborarà en la redacció de l'apartat de Procés d'elaboració de l'Autoinforme, així com en la recollida de dades relatives al professorat i a l'avaluació de l'activitat docent (relacionat amb el procés 6.1. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius), en la publicació al web de tota la documentació relativa a la Qualitat de les escoles superiors (relacionat amb el procés 7. Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius); i s'encarregarà de la recollida i organització de les evidències d'ambdues escoles superiors.

El contingut de l'AI, que ha de donar resposta als estàndards d'Acreditació explicitats a la Guia per a l'Acreditació dels ensenyaments artístics superiors, seran:

1. Presentació del centre
2. Procés d'elaboració de l'AI
3. Valoració de l'assoliment dels estàndards d'Acreditació
4. Valoració i proposta del Pla de Millora
5. Evidències

²Guia per a l'Acreditació dels ensenyaments artístics superiors. (AQU-2017: 17)

DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius**2.2 Procés d'elaboració de l'Autoinforme per a l'Accreditació de les titulacions CSD**

El [Responsable de la qualitat](#) amb el suport de la [Coordinació Acadèmica de l'IT](#), garantirà la publicació al web de la [informació relativa a l'AI](#) (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

3.4. EXPOSICIÓ PÚBLICA

D'acord amb la [Guia per a l'Accreditació dels ensenyaments artístics superiors](#) «la institució sotmetrà l'autoinforme a exposició pública, per tal de ser validat per al comunitat del centre»³.

Inicialment, i per tal de complir amb aquest requeriment plantejat en el procés d'Accreditació, es preveuen en el calendari per a l'elaboració de l'AI dues exposicions al Claustre i al Consell d'Escola, on s'informarà de l'estat del procés i es recolliran les propostes de millora, esmenes i suggeriments de la comunitat educativa. Tanmateix, i per facilitar la comprensió dels diferents apartats i terminologia de l'AI es remetrà la [Guia per a l'Accreditació dels ensenyaments artístics superiors](#) a tot el professorat de les escoles superiors, així com als membres del PAS, de l'alumnat, graduats i ocupadors implicats.

Un cop elaborat l'AI i feta la consulta tècnica a AQU Catalunya es procedirà al seu enviament als següents grups d'interès del CSD:

- Professorat CSD
- Alumnat CSD
- Graduats CSD
- PAS CSD
- Consell d'Escola CSD
- Ocupadors

L'objectiu és compartir entre aquests grups d'interès la informació recollida i valoració realitzada per a la millora contínua de la titulació i funcionament del centre i per a la recollida de les seves aportacions.

3.5. VALIDACIÓ FINAL I REMISSIÓ DE L'AI A AQU CATALUNYA

Un cop finalitzat aquest procés d'obertura i recollida d'aportacions dels diferents grups d'interès de la comunitat educativa es procedirà a la revisió final i validació de l'AI pel [Consell d'Escola](#) per a la seva remissió a AQU Catalunya.

³Guia per a l'Accreditació dels ensenyaments artístics superiors. (AQU-2017: 17)

DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius**2.2 Procés d'elaboració de l'Autoinforme per a l'Accreditació de les titulacions CSD****3.6. SOL·LICITUD D'ACREDITACIÓ**

Amb l'AI validat i enviat a AQU Catalunya, el CSD ha de sol·licitar oficialment l'Accreditació de les seves titulacions, mitjançant instància, a la Direcció General de Formació Professional Inicial i Ensenyaments de Règim Especial. Un cop acceptada la sol·licitud, el Departament d'Ensenyament trametrà la demanda formal a l'Agència de Qualitat que haurà de resoldre-la en un termini màxim de 9 mesos.

3.7. CONSTITUCIÓ DEL CAE

Per a la fase externa del procés d'Accreditació de les titulacions del CSD, AQU Catalunya procedirà a la constitució d'un Comitè d'Avaluació Extern (CAE) tenint en compte l'àmbit de coneixement concret del centre.

El CAE estarà compost per:

1. El/la President/a
2. Un/a vocal acadèmic/a per a cada un dels àmbits de coneixement del centre
3. Un/a vocal professional de l'àmbit de coneixement del centre
4. Un estudiant de l'àmbit de coneixement del centre
5. Un/a secretari/ària especialista en metodologia

3.8. VISITA EXTERNA I VALORACIÓ DEL CAE

En la continuïtat del procés d'Accreditació, es realitzarà una visita del CAE al centre per a conèixer *in situ* el desenvolupament de les titulacions del centre. La programació de la visita l'elaborarà AQU Catalunya juntament amb el CAE i el centre. També s'acordaran els grups d'interès que s'entrevistaran. El centre haurà d'estar representat per dues persones, preferentment el seu responsable i una altra persona que hagi tingut implicació en el procés de seguiment i/o en la gestió del SGIQ.

D'acord amb l'agenda pactada el centre organitzarà l'agenda de la visita, en que constaran les accions que s'hagin de dur a terme:

1. Entrevistes amb:
 - El professorat
 - Estudiants i titulats
 - PAS
 - Ocupadors
 - Equip directiu del centre
 - Comissió de Qualitat CSD
2. Visita a les instal·lacions

DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius**2.2 Procés d'elaboració de l'Autoinforme per a l'Accreditació de les titulacions CSD**

Després de la visita i fetes les valoracions oportunes, el CAE emetrà una proposta d'informe d'avaluació del centre obrint-se un període d'al·legacions. Un cop finalitzat el període d'al·legacions el CAE redacta l'**informe definitiu** i el remet al Departament d'Ensenyament que comunicarà al centre el resultat de l'Accreditació.

3.9. IMPLEMENTACIÓ DE LES MILLORES

El **Responsable de Qualitat CSD**, amb el suport dels implicats en les processos de qualitat del centre, és el responsable de la implementació i/o seguiment de les millores proposades a l'AI validat i aprovat.

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés *6.2. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La **Secretaria Acadèmica del CSD**, s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps, el **Responsable de la qualitat** a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'**IST** i en l'**ISSGIQ-CSD** per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

El **Responsable de Qualitat CSD**, amb el suport dels implicats en les processos de qualitat del centre, com a responsable del procés, vetllarà pel correcte funcionament de cada una de les fases del procés que es desenvolupin en el centre.

El seguiment i mesura del procés es fa amb l'anàlisi de la informació recollida dels indicadors especificats tant al Quadre d'Indicadors del procés *6.1 - Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius* (vinculat al procés *6.1. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*), que ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius previstos així com també ajudaran a orientar les millores del procés i les conclusions obtingudes, que el Responsable de la qualitat reflectirà a l'**ISSGIQ-CSD** (relacionat amb el procés *7. Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

**DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius**

2.2 Procés d'elaboració de l'Autoinforme per a l'Acreditació de les titulacions CSD

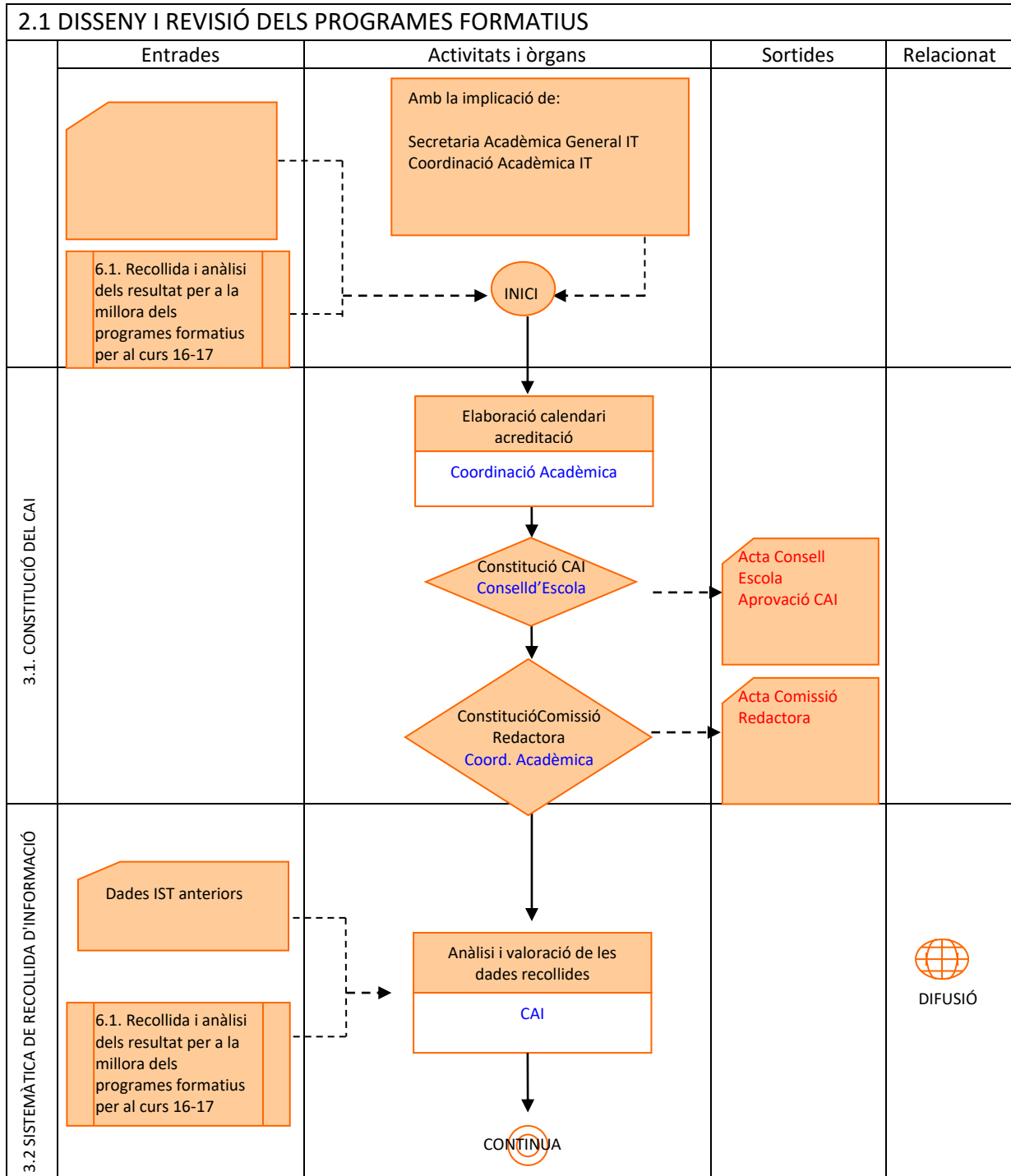
6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
Actes CAI	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Actes Comissió Redactora	Coordinació Acadèmica	Permanent
Actes Claustres i Consells d'Escola	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Actes Consells d'Escola	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Autoinforme	CAI / Coordinació Acadèmica	Permanent
Planificació Visita externa	Secretaria Acadèmica CSD / Coordinació Acadèmica	Permanent
Informe inicial CAE	Comissió Qualitat CSD / Coordinació Acadèmica	Permanent
Informe definitiu CAE	Comissió Qualitat CSD / Coordinació Acadèmica	Permanent

DIMENSÍO 2: Disseny i revisió dels programes formatius

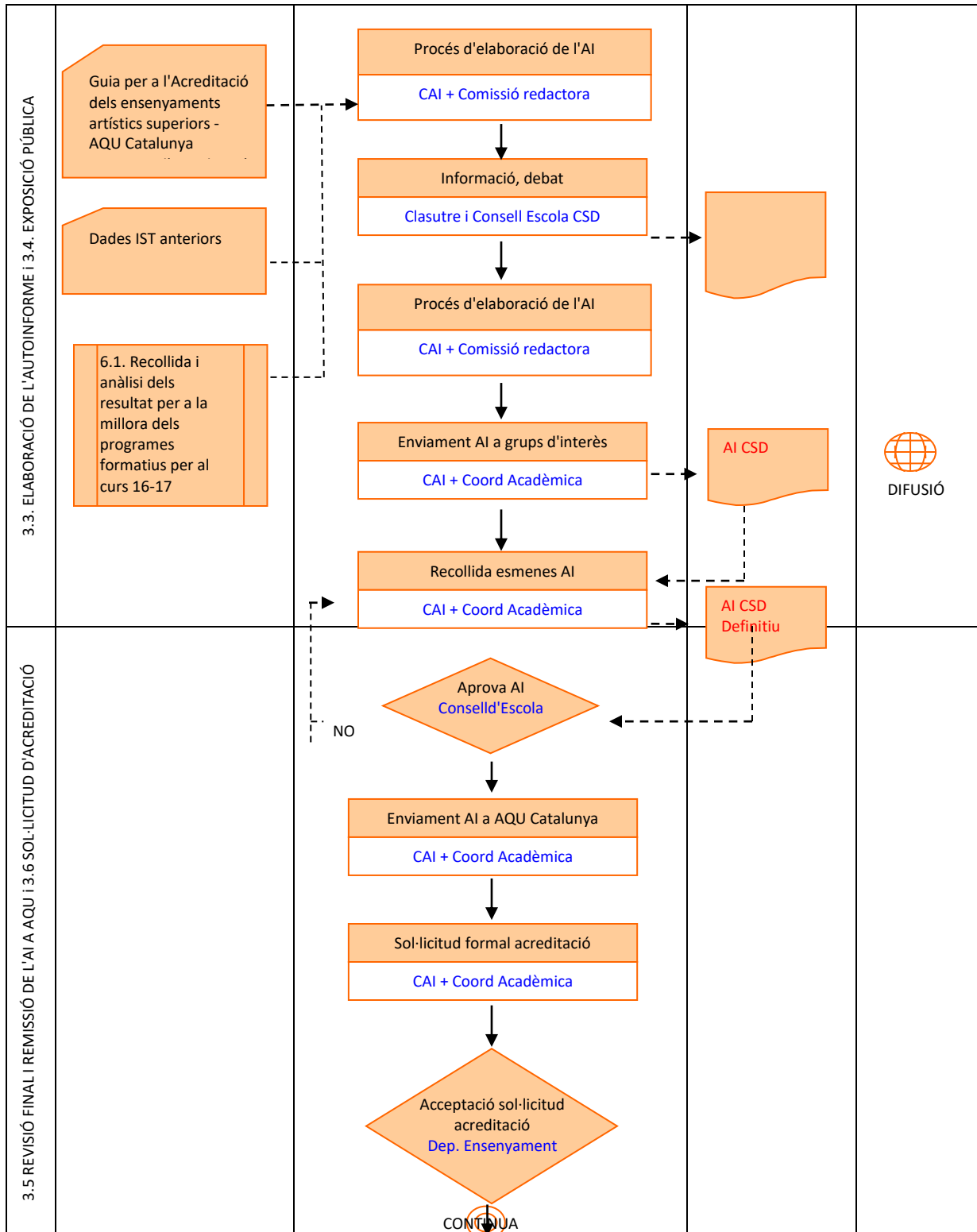
2.2 Procés d'elaboració de l'Autoinforme per a l'Accreditació de les titulacions CSD

7. FLUXGRAMA:



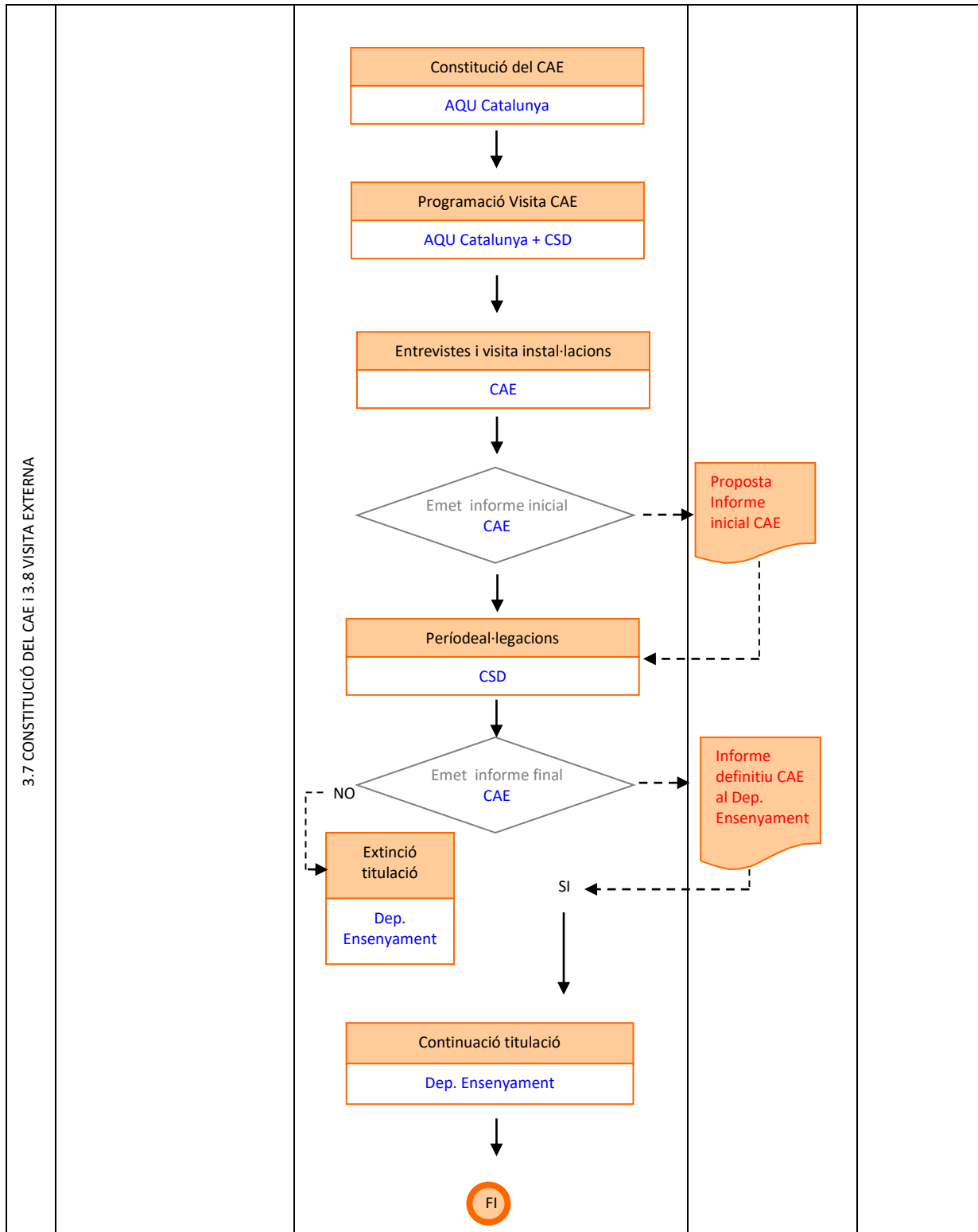
DIMENSÍO 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.2 Procés d'elaboració de l'Autoinforme per a l'Acreditació de les titulacions CSD



DIMENSÍO 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.2 Procés d'elaboració de l'Autoinforme per a l'Acreditació de les titulacions CSD





DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius

2.2 Procés d'elaboració de l'Autoinforme per a l'Acreditació de les titulacions CSD

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació
DIMENSIÓ 3: RECURSOS D'APRENTATGE I SUPORT A L'ESTUDIANT
3.1. PROVES D'ACCÉS, ADMISSIÓ I MATRICULACIÓ
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió - Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 3.1. <i>Definició de Perfils d'ingrés i d'Admissió dels estudiants del CSD.</i>	
Elaborat per	Revisat per
Direcció CSD Responsable de la qualitat i planificació del CSD Comissió de la qualitat	Equip directiu del CSD
	Aprovat per
	Equip directiu CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Clarificació del procés - Acotació de la periodicitat de revisió dels documents/accions - Identificació del responsable del procés - Especificació de la participació de les comissions que intervenen en el procés - Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés - Relació del procés amb l'Informe de Seguiment de la Titulació i amb l'ISSGIQ-CSD - Vinculació amb altres processos SGIQ-CSD - Modificació Quadre d'indicadors del procés - Modificació del quadre d'evidències del procés - Modificació del fluxgrama 	
Versió – Abril 2016	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	



DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació

Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu Consell Escolar
Modificacions: - Simplicació del procés - Clarificació indicadors - Reducció Evidències - Modificació del fluxograma	

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per	Aprovat per
Membre Comissió qualitat CSD	Consell Escolar

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació

2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS

Finalitat:

Aquest procés descriu com el Conservatori Superior de Dansa de l'Institut del Teatre defineix el perfil d'ingrés més adequat als objectius del Títol Superior de Dansa, per aconseguir cobrir l'oferta de places amb els estudiants motivats per seguir els estudis triats, i revisa, actualitza i millora anualment, si s'escau, els processos relatius a l'accés, l'admissió i la matrícula.

El responsable del procés és:

- Secretaria Acadèmica del CSD

Òrgans implicats:

- Secretaria Acadèmica General de l'IT
- Grup d'Imatge i Comunicació de l'IT
- Equip directiu CSD
- Direcció CSD
- Comissions avaluadores de les Proves d'Accés
- **Comissió promoció dels estudis**
- Responsable de la qualitat
- Consell d'Escola

Grups d'interès:

- Tots els grups d'interès CSD especificats al Manual de Qualitat i Processos del SGIQ-CSD

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Per a la implementació i seguiment de les diferents fases d'aquest procés, la Secretaria Acadèmica del CSD compta amb el suport pro-actiu de la Secretaria Acadèmica General de l'IT i del Grup d'Imatge i Comunicació de l'Institut del Teatre, l'Equip directiu CSD, les Comissions avaluadores, el Responsable de la qualitat i el Consell d'Escola.

3.1. PERFIL D'INGRÉS

Anualment, l'**Equip directiu** defineix, revisa i modifica si s'escau, el perfil d'ingrés més adequat per a què els estudiants assoleixin en el temps previst els objectius de la titulació del Conservatori, tenint en compte, entre altres, els aspectes següents:

- Les condicions d'accés que es defineixen a nivell estatal i autonòmic.
- Les definicions de la **Memòria de Verificació de la Titulació** ratificada per l'AQU.

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació

- El perfil del futur titulat i l'oferta formativa, definits en el procés 2. *Disseny i revisió dels programes formatius*.
- L'anàlisi comparativa de dades i indicadors de l'oferta, la demanda i la matrícula de la titulació.

Les modificacions de millora que se'n derivin del seu anàlisi i revisió per l'Equip directiu del centre es recolliran en l'IST i en allò que s'escaigui, a la **Memòria anual del centre**.

El Perfil d'ingrés explicat en el document de les **Bases de les Proves d'Accés**, un cop verificat per l'Equip directiu, s'aprova pel **Consell d'Escola**. El Perfil d'ingrés explicat al document de les **Bases de les Proves d'Accés** es difon als grups d'interès (Estudiants, Professors, Societat...) un cop aprovat (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes dels programes formatius*).

3.2. CAPTACIÓ DELS ESTUDIANTS

L'Equip directiu ratificarà la idoneïtat i coordinarà les accions de promoció que es realitzin anualment al Conservatori a partir de comissions específiques de suport (Comissió promoció dels estudis), per donar a conèixer la titulació que s'imparteix, tant pel que fa a les sortides professionals, com a la qualitat de l'ensenyament, els processos d'aprenentatge i les metodologies docents utilitzades.

Les accions de promoció s'organitzaran pel propi Conservatori Superior de Dansa amb el suport de l'Institut del Teatre. De cada acció de promoció realitzada quedarà com evidència la **Informació generada** (cartells, tríptics, vídeos, etc.), també es mantindrà un registre d'activitats, i que es recolliran en l'IST i en la **Memòria anual del centre**.

3.3. ACCÉS I ADMISSIÓ

L'Equip directiu revisa els criteris d'accés per a les diferents vies d'accés:

- Els estudiants procedents del procés d'inscripció a les proves d'accés.
- Els estudiants procedents de trasllat d'expedient.
- Els estudiants procedents de canvi d'especialitat.

La regulació dels criteris d'accés es desenvolupa a través del document de les **Bases de les proves d'accés** que es difon anualment (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes dels programes formatius*), pel que es refereix a:

- La descripció de la prova d'accés
- Els requisits acadèmics que han de complir els estudiants
- L'oferta de places que s'assignen per aquest tipus d'accés

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació

- Els criteris de selecció que s'aplicaran a les proves
- Calendari de les proves
- Criteris d'avaluació

Un cop feta la revisió dels criteris d'accés (inclosos a les **Bases de les proves d'accés**) per l'**Equip Directiu** del Conservatori Superior de Dansa, aquest proposarà els canvis i modificacions necessaris en la normativa i criteris d'accés, que seran recollits en l'**IST** i en la **Memòria anual del centre** i seran oportunament comunicats al Departament d'Ensenyament per a la inclusió a la següent convocatòria de Proves d'Accés.

A les **Resolucions anuals recollides en el DOGC** del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, es recullen les normes que regulen les proves d'accés dels estudiants al CSD.

Per dur a terme les proves d'accés, el **Director** nomena les Comissions Avaluadores de les Proves d'Accés, sent la **Secretaria Acadèmica del CSD**, amb el suport d'aquestes Comissions Avaluadores, qui posa en funcionament els mecanismes per celebrar les proves d'accés segons el calendari previst.

A partir de la **Documentació generada a les proves d'accés** i el **Qüestionari de satisfacció dels aspirants sobre les proves d'accés** la **Secretaria Acadèmica del CSD** recollirà i analitzarà anualment les dades i els indicadors resultants, els quals permetran fer una valoració del procés per extreure'n conclusions i per poder aportar possibles propostes de millores, i que utilitzarà per a l'elaboració de l'**IST**, l'**ISSGIQ-CSD** i la **Memòria anual del centre**.

3.4. PROCEDIMENT DE MATRÍCULA

Tenint en compte la **Normativa de matrícula** i la informació que prové de la proposta Planificació de l'Organització Acadèmica (POA), evidència resultant de l'execució del procés **2.1 Garantir la qualitat dels programes formatius**, la **Secretaria Acadèmica del CSD** amb el suport pro-actiu de la **Secretaria Acadèmica General**, vetllarà pel correcte funcionament dels diferents procediments operatius relacionats amb la matrícula:

- **Difusió prèvia a la matrícula de la informació que es consideri rellevant** per al procés (relacionat amb el procés **7. Publicació d'informació i rendició de comptes dels programes formatius**), com per exemple calendari i horari, documentació necessària, els horaris de les assignatures i grups i places disponibles, el calendari acadèmic de lectivitat, docència i avaluació, etc. (relacionat amb el document Planificació de l'organització acadèmica definit al procés **2. Disseny i revisió dels programes formatius**).

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació

- Realització de la matrícula
- Resolucions de les sol·licituds de modificació de matrícula
- Elaboració dels grups definitius
- Actualització del sistema de suport a la docència: Llistats definitius d'alumnat per grups, vinculació a assignatures i professors, processos de validació-reconeixement i transferències de crèdits, Codex/ITPortal...etc.

Una vegada finalitzat el període de matrícula, la [Secretaria Acadèmica del CSD](#), en farà una valoració sobre el procés de matrícula, d'acord amb el procés 2. *Disseny i revisió dels programes formatius*, que lliurarà a l'Equip directiu i al Responsable de la qualitat, amb les possibles propostes de millora. Aquesta informació serà també recollida a l'[IST](#), a l'[ISSGIQ-CSD](#) i a la [Memòria anual del centre](#).

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La [Secretaria Acadèmica del CSD](#), s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps, [el Responsable de la qualitat](#) a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'[IST](#) i en l'[ISSGIQ-CSD](#) per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

L'[Equip directiu](#), vetllarà pel correcte funcionament de cada una de les fases del procés.

En el cas particular d'aquest procés [la Secretaria Acadèmica del CSD](#), en la seva funció de responsable del procés, serà l'encarregada de recollir els indicadors especificats tant al Quadre d'Indicadors del procés 6.1 - *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*, en el seu apartat 3.1. *Definició de perfils i d'admissió dels estudiants* (vinculat al procés 6.1. *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*), com a l'apartat 5.1 d'aquest procés.

L'[Equip directiu](#) analitzarà la informació recollida i els informes elaborats per la Secretaria Acadèmica del CSD, els quals ajudaran a conèixer els resultats obtinguts, el grau d'acompliment dels objectius previstos així com també ajudaran a concretar les conclusions obtingudes i a orientar les millores del procés, que el [Responsable de la qualitat i la](#)

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació

planificació reflectirà a l'IST i a l'ISSGIQ-CSD (relacionat amb el procés 7. Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius).

5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport de l'estudiant			
3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació			
Captació dels estudiants	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Nombre d'accions de promoció per tipologia i àmbit geogràfic	Final període de captació	Carpeta comuna CSD	Professorat implicat i Responsable de qualitat CSD
Per a cada sessió: Nombre d'assistents			
Per a cada sessió: Nombre d'enquestes respostes sobre l'acció de promoció			
Percentatge d'enquestes respostes sobre el total d'assistents a cada acció de promoció			
Accés, admissió i matrícula a 1r curs	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Oferta de places per especialitat	Gener-març, coincidint amb la convocatòria de les PPAA i planificació curs segons criteris POA. Places definitives després d'avaluació de 1r curs	-Resolució Departament Ensenyament (DOGC) -Web IT -Taullell Secretaria Acadèmica General IT	Secretaria Acadèmica CSD
Nombre d'aspirants presentats per especialitat	Final període inscripció	-Taullell Secretaria Acadèmica General IT	-Secretaria Acadèmica General IT -Secretaria Acadèmica CSD -Responsable qualitat escola
Nombre d'aspirants aprovats	Final PPAA	-Memòria anual CSD -IST -Web	
Nombre de repertidors matriculats	Avaluació Juny	-Taullell Secretaria Acadèmica General IT -Memòria anual CSD	
Places noves disponibles (oferta de places – repertidors matriculats, en cas que aquests últims condicionin l'oferta de places)	Juliol, just acabar avaluació de 1r curs	-Taullell Secretaria Acadèmica General IT -Memòria anual CSD	-Secretaria Acadèmica General IT

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació

Accés, admissió i matrícula a 1r curs	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Matriculats nous	Final matriculació 1r curs	-CODEX -Memòria anual CSD -IST	-Secretaria Acadèmica General IT -Secretaria Acadèmica CSD -Responsable qualitat escola
Vacants (Places noves disponibles – Matriculats nous)	-Final PPAA juny i setembre -Final matriculació 1r curs	-CODEX -Memòria anual CSD -IST	-Secretaria Acadèmica General IT -Secretaria Acadèmica CSD -Responsable qualitat escola
Sol·licituds de trasllat a l'IT	-Final PPAA juny i setembre -Final matriculació 1r curs	-CODEX -Memòria anual CSD -IST	-Secretaria Acadèmica General IT -Secretaria Acadèmica CSD -Responsable qualitat escola
Accés, admissió i matrícula a 1r	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Matriculats per trasllat d'expedient	-Final PPAA juny i setembre -Final matriculació 1r curs	-CODEX -Memòria anual CSD -IST	-Secretaria Acadèmica General IT -Secretaria Acadèmica CSD -Responsable qualitat escola
Oferta a setembre (vacants – matriculats per trasllat d'expedient)			
Aspirants a setembre			
Aprovats a setembre			
Total aprovats juny i setembre			
Matriculats nous a setembre			
Total matriculats			
Demanda: aspirants/oferta	Final PPAA i final periode matriculació	-Memòria anual CSD -IST	Secretaria Acadèmica General IT
Percentatge d'aprovats/aspirants			
Percentatge de matriculats/aprovats			
Percentatge de matriculats per trasllat d'expedient/total de matriculats			
Nota mitjana PPAA dels matriculats			

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació

Origen geogràfic dels aspirants			
Distribució geogràfica dels aspirants	Final matriculació 1r curs	-Memòria anual CSD -IST	Secretaria Acadèmica General IT
Distribució geogràfica dels aprovats			
Distribució geogràfica dels matriculats			
Origen acadèmic dels aspirants			
Origen acadèmic dels aspirants	-Final matriculació 1r curs	-Memòria anual CSD -IST	Secretaria Acadèmica General IT
Origen acadèmic dels aprovats			
Origen acadèmic dels matriculats			
Traslats d'expedient (per especialitat i curs)			
Nombre d'alumnes que marxen a un altre centre	Final de curs	-Memòria anual CSD -IST	-Secretaria Acadèmica CSD
Nombre de peticions de trasllat rebudes	Abans de finalització del període de matriculació		
Nombre de peticions de trasllat admeses			
Percentatge d'admeses/rebudes			
Matrícula parcial			
Nombre de sol·licituds de canvi de matrícula completa a parcial	Final de curs, abans del període de matriculació	-Memòria anual CSD -IST	-Secretaria Acadèmica CSD
Nombre d'aprovacions de canvi de matrícula completa a parcial			
Matrícula parcial			
Percentatge d'aprovacions/sol·licituds de canvi de matrícula completa a parcial	Final de curs, abans del període de matriculació	-Memòria anual CSD -IST	Secretaria Acadèmica CSD
Nombre de sol·licituds de canvi de matrícula parcial a completa			
Nombre d'aprovacions de canvi de matrícula parcial a completa			
Percentatge d'aprovacions/sol·licituds de canvi de matrícula parcial a completa			
INDICADORS DE SATISFACCIÓ			
Valoració de la utilitat i satisfacció dels assistents a les sessions de captació sobre la informació proporcionada: mitjana, desvest, màx. i mín.	Final període de captació, PPAA i Matrícula	Carpeta comuna CSD	Professorat implicat i Responsable de qualitat CSD
Valoració dels aspirants sobre les PPAA			
Valoració del procés de trasllat d'expedient			
Valoració del procés de matrícula pels aprovats a les PPAA i de la resta de cursos			
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències, etc.	-Memòria anual CSD -IST	Responsable de la qualitat

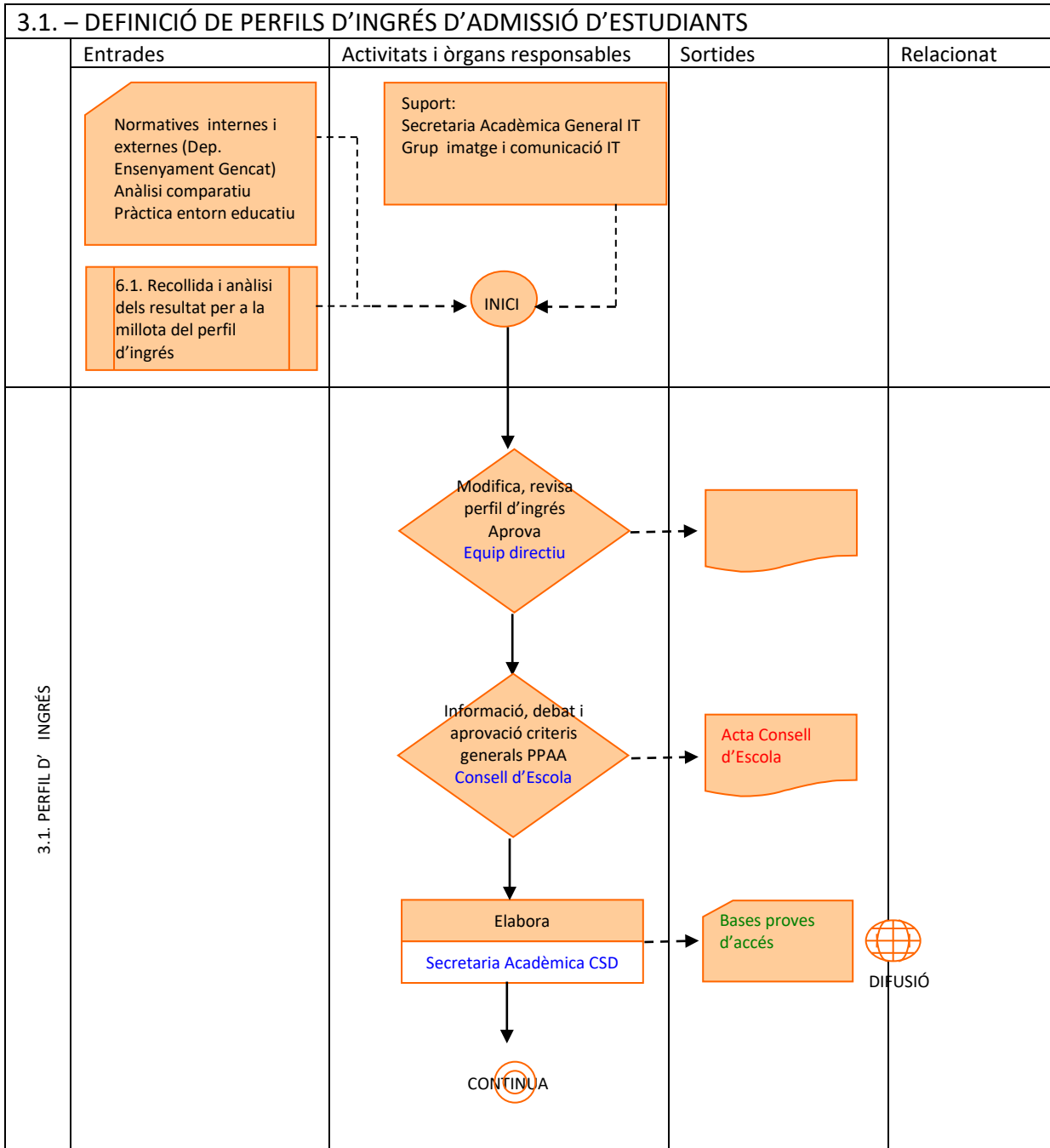
**DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant****3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació****6. EVIDÈNCIES**

Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
Actes i informes que van a parar a IST/Memòria anual del centre	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Bases de les proves d'accés	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Informació generada en les accions de promoció	Secretaria Acadèmica CSD i Àrea d'Imatge i comunicació	Permanent
Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
Resolucions anuals DOGC	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Documentació generada a les proves d'accés	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Qüestionari de satisfacció dels alumnes sobre les proves d'accés	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Normativa de matrícula	Secretaria Acadèmica General	Permanent
Matrícula	Secretaria Acadèmica General IT	Permanent
Valoració sobre el procés de matrícula	Equip directiu CSD	Permanent

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

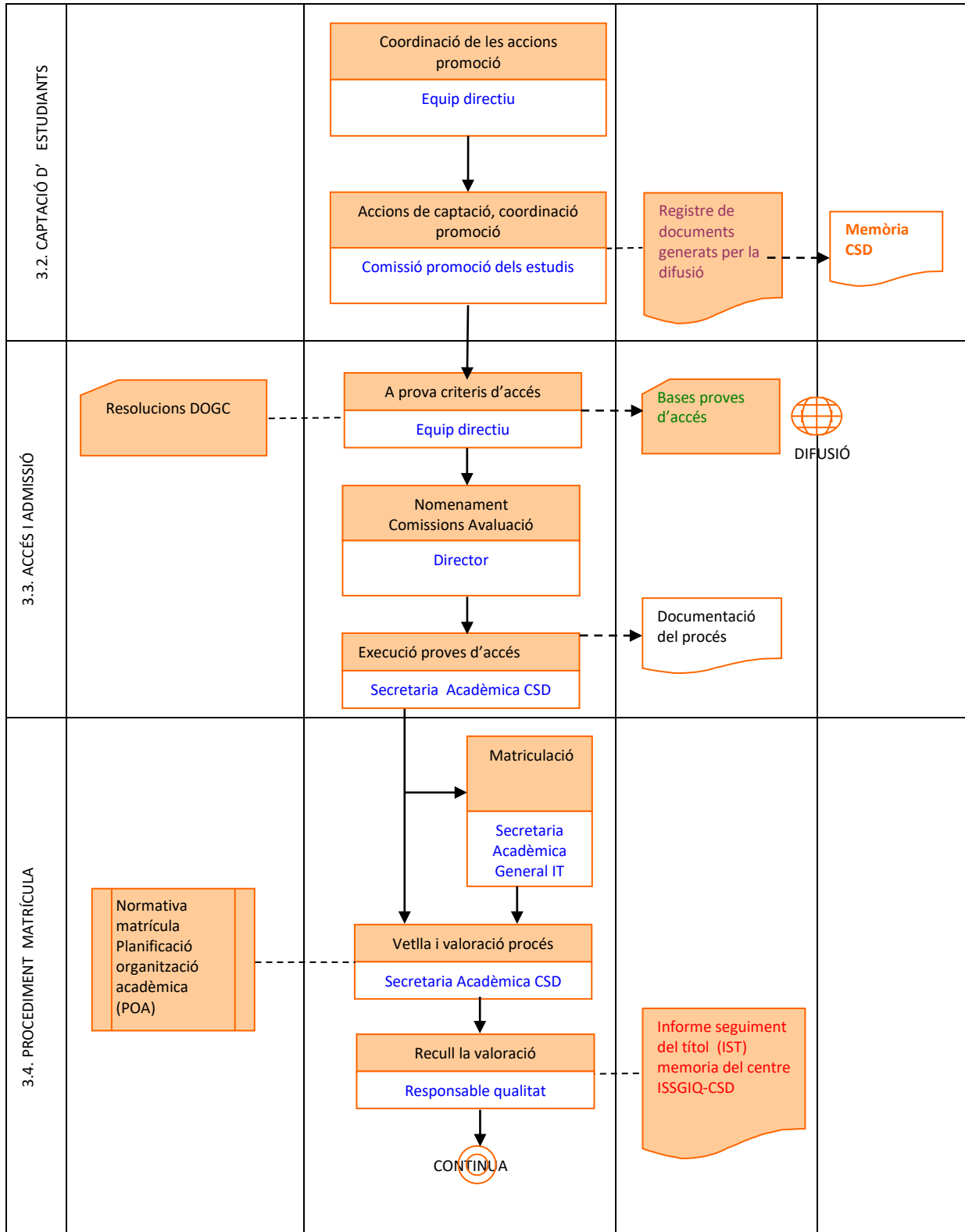
3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació

7. FLUXGRAMA:



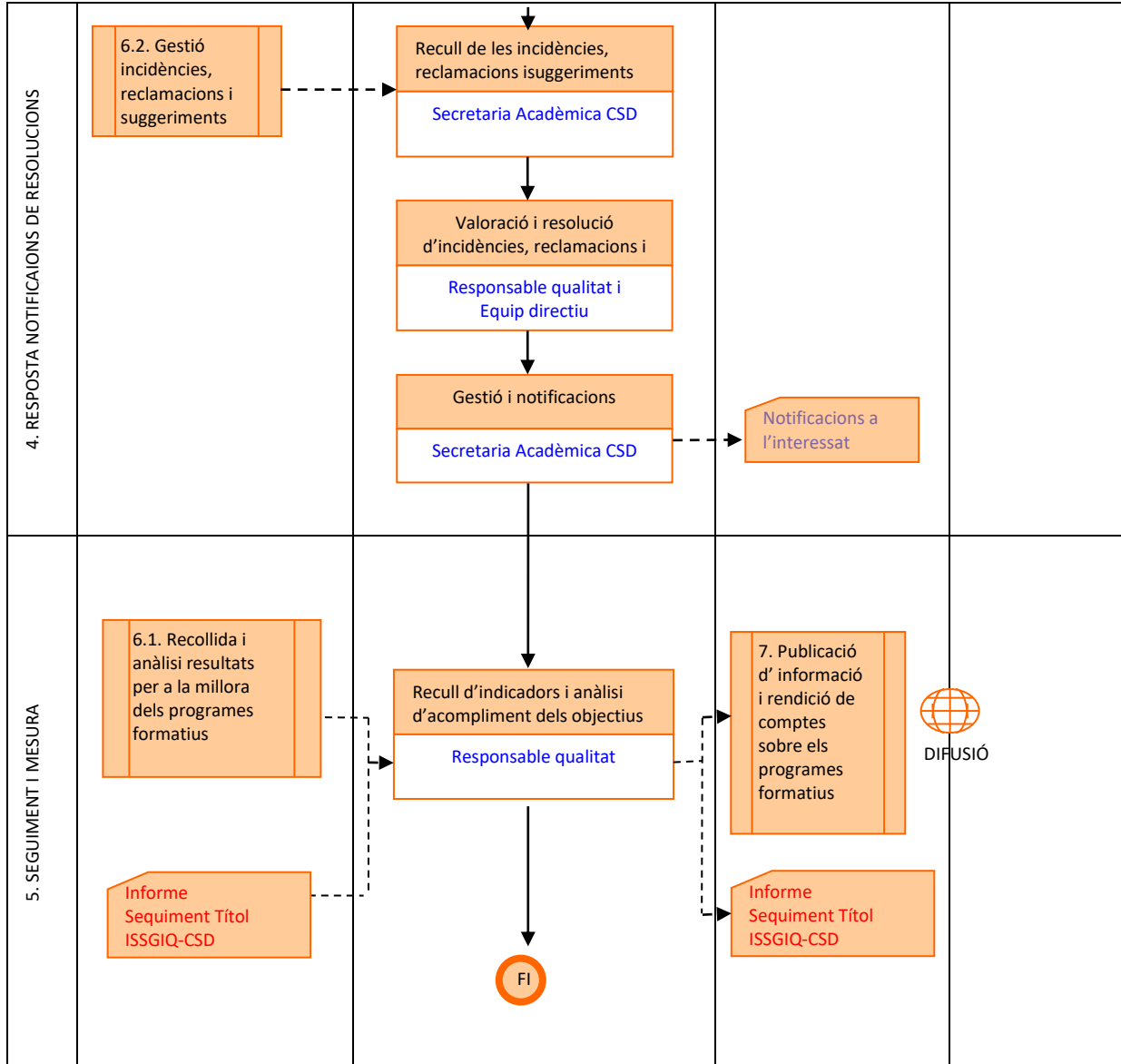
DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació



DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació





DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.2. Suport i orientació als estudiants
DIMENSIÓ 3: RECURSOS D'APRENENTATGE I SUPORT A L'ESTUDIANT
3.2. SUPORT I ORIENTACIÓ ALS ESTUDIANTS
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió 01 - Març 2013	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 3.2. <i>Suport i orientació als estudiants</i>	
Elaborat per	Revisat per
Direcció CSD Responsable de la qualitat i la planificació CSD Comissió de la qualitat	Equip directiu del CSD
	Aprovat per
	Equip directiu CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat</i> de l'AQU-Catalunya	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Clarificació del procés - Identificació del responsable del procés en funció de la titulació Pedagogia/Coreografia- Interpretació - Especificació de la participació de les comissions que intervenen en el procés - Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés - Concreció del procés de definició, revisió i aprovació dels plans d'orientació acadèmica i professional. - Relació del procés amb l'Informe de Seguiment de la Titulació i amb l'ISSGIQ-CSD - Vinculació amb altres processos del SGIQ-CSD - Modificació Quadre d'indicadors del procés - Modificació del Fluxgrama 	

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.2. Suport i orientació als estudiants
Versió – Octubre 2015

Es modifica aquest document en funció de les indicacions de *l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya*

Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu Consell Escolar
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Simplificació i clarificació del procés - Reducció i clarificació indicadors - Reducció Evidències - Modificació del fluxgrama 	

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per	Aprovat per
Membre Comissió qualitat CSD	Consell Esoclar

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.2. Suport i orientació als estudiants

2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS

Finalitat:

Aquest procés descriu com el Conservatori Superior de Dansa elabora, revisa, actualitza i millora els processos relatius a l'acollida, la integració i l'orientació dels estudiants en el seu procés formatiu, amb l'objectiu que adquireixin les competències previstes i obtinguin la seva titulació en el temps previst.

El responsable del procés per la titulació de Pedagogia de la Dansa implicat és:

- Cap especialitat Pedagogia

El responsable del procés per la titulació de Coreografia i Interpretació implicat és:

- Cap especialitat Coreografia i Interpretació

Òrgans implicats:

- Equip directiu
- Secretaria Acadèmica CSD
- Secretaria Acadèmica General IT
- Responsable de la qualitat
- Consell d'Escola
- Servei de graduats de l'IT
- Professorat responsable de les assignatures

Grups d'interès:

- Estudiants, PD-PSD-PAS, Òrgans de l'Institut del Teatre, Societat, Administració Local (Diputació de Barcelona)

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

3.1. INFORMACIÓ GENERAL PER ALS ESTUDIANTS

L'Equip directiu s'encarregarà de determinar anualment quina **Informació d'orientació** es posa al web de l'Escola a disposició dels estudiants, com a mínim sobre:

- Els estudis: Plans d'estudis; plans docents d'assignatures; normatives acadèmiques (vinculat amb els processos 2. Disseny i revisió dels programes formatius, 3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació i 7. Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius i la pàgina web de la Institució)
- L'organització del curs vigent: Procés de matrícula; calendaris lectius i d'avaluació; horaris; beques i ajuts (vinculat amb els processos 2. Disseny i revisió dels programes

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.2. Suport i orientació als estudiants

formatius, 3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació i 7. Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius i la pàgina web de la Institució).

- La mobilitat: Programes de mobilitat; calendaris; normativa de mobilitat (vinculat amb el procés 3.4. *Gestió de la mobilitat dels estudiants* i amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius* i la pàgina web de la Institució).
- Les pràctiques en empreses: informació per als estudiants i per a les companyies i centre educatiu; procediments per fer tràmits; normativa de pràctiques (vinculat amb el procés 3.6. *Gestió de les pràctiques externes* i amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius* i la pàgina web de la Institució).
- General de l'Institut del Teatre: el govern; els serveis; la localització; el directori de persones (vinculat amb el Manual del SGIC-CSD, amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius* i la pàgina web de la Institució i la pàgina web de la Institució).
- Agenda/Notícies: Calendari/espai per a posar activitats/notícies/esdeveniments interessants per a l'àmbit en format textual o gràfic (vídeo, foto), (vinculat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius* i la pàgina web de la Institució).

Aquesta informació prové fonamentalment dels resultats dels diferents processos que configuren el SGIQ-CSD. A cada procés es determina qui és la persona responsable, i aquesta s'encarrega de la seva actualització i accessibilitat. En tot cas, el **Responsable de la qualitat, vetllarà per a que així sigui** (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

3.2. JORNADES D'ACOLLIDA

La iniciativa de les Jornades d'Acollida al CSD té com a objectiu donar a conèixer als futurs estudiants la informació corresponent: abans de la inscripció a les proves d'accés, un cop les han passades (de cara al procés de matriculació) i la de començament de curs. Aquesta informació serà relativa a personal, funcionament del centre i dels seus serveis (MAE, Biblioteca, Aules, Campus Virtual, ITPortal...etc)

Informació relativa a les Jornades de Portes Obertes anteriors a les proves d'accés:

- Jornades de portes obertes: Amb Informació de les proves d'accés i les titulacions del centre
- Visites instal·lacions: Aules, Teatres, ...etc.
- Visita al Museu de les Arts Escèniques i a la biblioteca de l'Institut del Teatre

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.2. Suport i orientació als estudiants

- Classes obertes durant el període immediatament anterior a les proves d'accés per als inscrits

Informació relativa a les Jornades d'Acollida per als estudiants que han superat les proves d'accés (pre-matrícula):

- Jornades informatives: Explicació del Pla d'Estudis d'ambdues titulacions, més procediment i data de matrícules (ITPortal+Campus Virtual)
- Entrega de documentació relativa a l'escola

Informació relativa a les Jornades d'Acollida un cop comença el curs acadèmic (post-matrícula):

- Jornades informatives: Horaris i funcionament bàsic del centre i informacions generals sobre el curs acadèmic: criteris d'assistència, puntualitat...etc.

Una vegada l'[Equip directiu](#) revisa i fixa l'estructura i el contingut de les Jornades d'Acollida, coordinen l'organització i l'execució de les Jornades d'Acollida, on hi participen el Museu de les Arts Escèniques a través de la Biblioteca de l'Institut del Teatre així com també professors del centre.

En acabar les Jornades d'Acollida, els [Caps de les diferents especialitats](#) (Pedagogia/Coreografia i interpretació) recolliran els principals indicadors relatius al funcionament i a la satisfacció dels assistents, presentaran la informació a l'[Equip directiu](#) pel seu anàlisi i valoració, i s'inclouran a la [Memòria anual del centre](#). Les possibles propostes de millora resultants d'aquesta anàlisi i valoració s'inclouran a l'[IST](#) per a futures edicions de les Jornades d'Acollida.

3.3. PLA D'ACCIÓ TUTORIAL AL CSD

L'acció tutorial és un servei d'atenció als estudiants, a través del qual els Caps de les diferents especialitats (Pedagogia/Coreografia i interpretació) i el professorat responsable de les assignatures del CSD proporcionen elements de formació, informació i orientació de forma global i personalitzada. Dins el marc del [Pla d'Acció Tutorial](#) del CSD, l'[Equip directiu](#), anualment, defineix, revisa, modifica (si s'escau) i aprova el document de Pla d'Acció Tutorial, on consten els objectius a assolir en els diferents serveis de tutories que des del Conservatori i especialment des dels [Caps de les especialitats](#) (Pedagogia/Coreografia i interpretació) s'articulen per als estudiants de les respectives titulacions. Un cop revisat, aquest document passa al [Consell d'Escola](#) per a la seva informació, valoració i aprovació. Un cop aprovat, [el Responsable de la qualitat garantirà la seva publicació al web de la Institució](#)

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.2. Suport i orientació als estudiants

(vinculat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

El Pla d'Acció Tutorial del CSD, juntament amb el Pla d'Acollida, constitueix una eina fonamental per al suport en l'adaptació i orientació dels estudiants del CSD, i s'orienta, pels [Caps de les diferents especialitats](#) (Pedagogia/Coreografia i interpretació) a més del professorat del CSD, en tres àmbits:

- L'acadèmic: amb el seguiment de la progressió acadèmica i assessorament quant a la trajectòria curricular en funció de les possibilitats de cadascú (l'elecció de matèries/assignatures optatives)
- El personal: amb assessorament sobre el procés d'aprenentatge (adequació dels mètodes d'estudi, recursos disponibles a l'Institut del Teatre, etc.), i informació sobre programes de mobilitat
- Suport professional: Orientació i assessorament de l'alumnat en quant a les possibles sortides professionals segons el seu recorregut, aptituds i qualitats artístiques, i participació en activitats internes i externes del CSD que afavoreixen el desenvolupament de competències instrumentals de cara a la seva futura inserció professional

Un cop titulats poden formar part de l'Associació de postgraduats, que compta amb el [Servei de Graduats](#) (vinculat al procés 5. *Gestió dels recursos materials i serveis*) que ofereix l'Institut del Teatre per donar suport als alumnes que han acabat els estudis.

En acabar el curs acadèmic, els [Caps de les diferents especialitats](#) (Pedagogia/Coreografia i interpretació) recolliran els principals indicadors relatius al funcionament i a la satisfacció dels estudiants, i presentaran la informació a l'[Equip directiu](#) per a la seva anàlisi i valoració, que s'inclourà a la [Memòria anual del centre](#). Les possibles propostes de millora resultants d'aquest anàlisi i valoració s'inclouran a l'[IST](#) per a possibles modificacions del Pla d'Acció Tutorial.

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La [Secretaria Acadèmica del CSD](#), s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.2. Suport i orientació als estudiants

Al mateix temps, [el Responsable de la qualitat](#) a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'IST i en l'ISSGIQ-CSD per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

El [Cap d'especialitat de Pedagogia](#) i el [Cap d'especialitat de Coreografia i Interpretació](#), com a responsables del procés, vetllaran pel correcte funcionament de cada una de les fases del procés.

El seguiment i mesura del procés es fa amb l'anàlisi de la informació recollida dels indicadors especificats tant al Quadre d'Indicadors del procés 6.1 - *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*, en el seu apartat 3.2. *Suport i orientació als estudiants* (vinculat al procés 6.1. *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*), com a l'apartat 5.1 d'aquest procés, que ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius previstos així com també ajudaran a orientar les millores del procés i les conclusions obtingudes, que el [Responsable de la qualitat](#) reflectirà a l'IST i a l'ISSGIQ-CSD (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport de l'estudiant			
3.2. Suport i orientació a l'estudiant			
Indicadors d'acollida	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Nombre de sessions i d'assistents a les Jornades d'Acollida (pre-atrícula i post-matrícula)	Finalització de les Jornades d'Acollida	Carpeta comuna CSD	Secretaria del CSD
Indicadors acció tutorial	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Nombre de tutors per especialitat i curs	Final de curs	Carpeta comuna CSD Memòria anual CSD IST	Caps especialitat Tutors Responsable qualitat CSD
Nombre de tutors per alumne per especialitat i curs			
Nombre de tutories grupals efectuades			
Nombre de tutories individuals efectuades			
Relació entre tutories efectuades sobre tutories previstes al PAT ⁴			

⁴ Pendent de la revisió del PAT del CSD.

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.2. Suport i orientació als estudiants

Canvis d'especialitat	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable		
Nombre de peticions de canvi d'especialitat rebudes	Final de curs	-Memòria anual CSD -IST	Secretaria Acadèmica CSD		
Nombre de peticions de canvi d'especialitat admeses	Abans de finalitzar període matriculació				
Percentatge d'admissions de canvi d'especialitat/rebudes					
Indicadors Orientació professional	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable		
Nombre d'activitats internes/externes vinculades al suport professional	Final de curs	-Memòria anual CSD -IST	Caps especialitat Responsables activitats Responsable qualitat CSD		
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable		
Valoració de la satisfacció dels assistents a les Jornades de Portes Obertes i d'Acollida	Finalització Jornades Acollida	-Memòria anual CSD -IST	Secretaria CSD		
Valoració dels implicats en l'organització de les Jornades d'Acollida					
Valoració de la satisfacció dels estudiants sobre les accions tutorial desenvolupades	Final de curs		-Memòria anual CSD -IST	Caps especialitat Tutors Responsable qualitat CSD	
Valoració de la satisfacció dels tutors sobre les accions tutorial desenvolupades					
Valoració de la satisfacció dels estudiants sobre el procés de canvi d'especialitat	Final període matriculació			-Memòria anual CSD -IST	Caps especialitat Responsable qualitat CSD
Valoració de la satisfacció dels estudiants sobre l'orientació professional realitzada					
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències, etc.	-Memòria anual CSD -IST			Responsable de la qualitat



DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

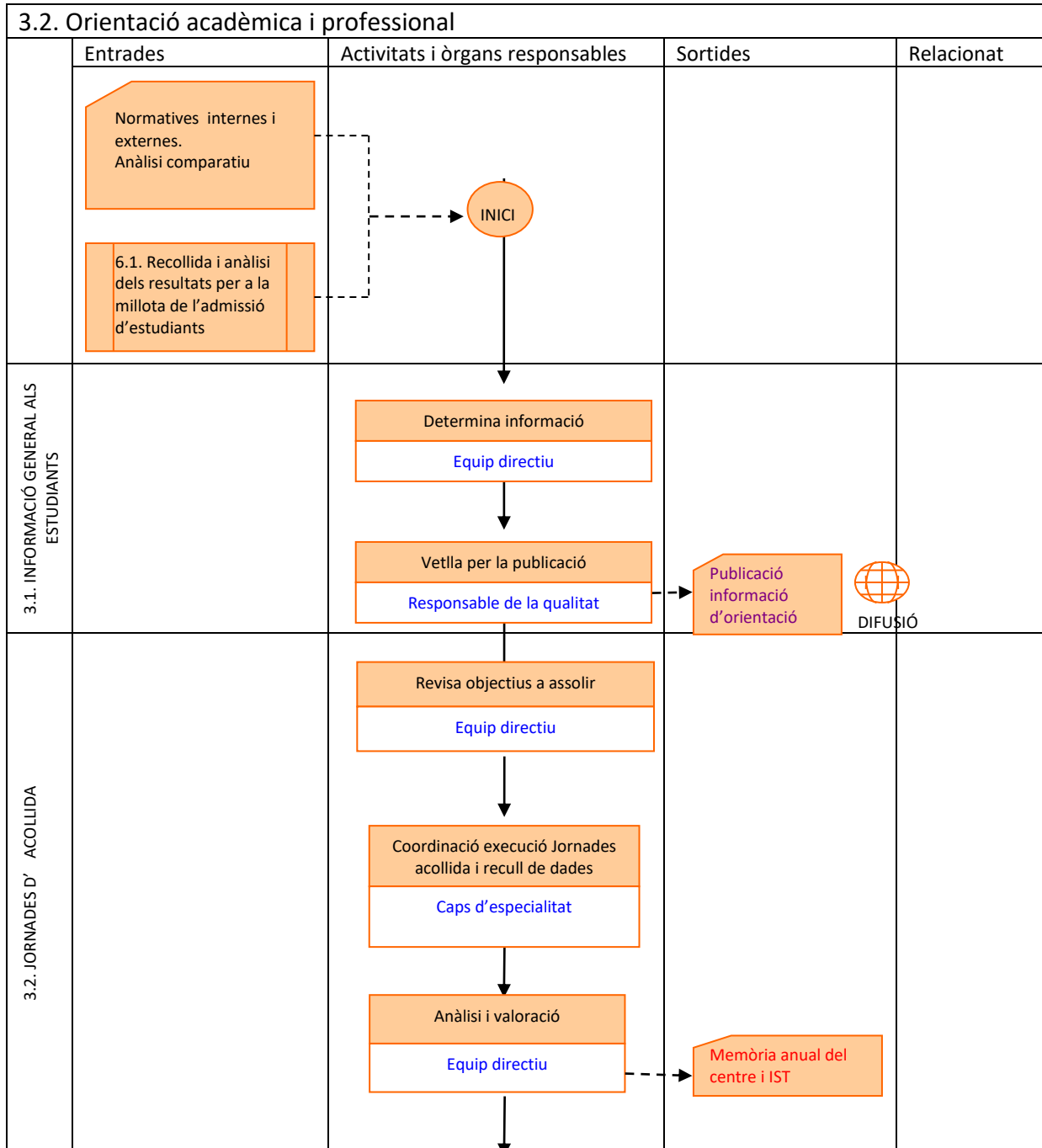
3.2. Suport i orientació als estudiants

6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
Informació d'orientació	Cap d'especialitat Pedagogia Cap especialitat Coreografia / Interpretació	Permanent
Pla d'Acció Tutorial	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant**3.2. Suport i orientació als estudiants**

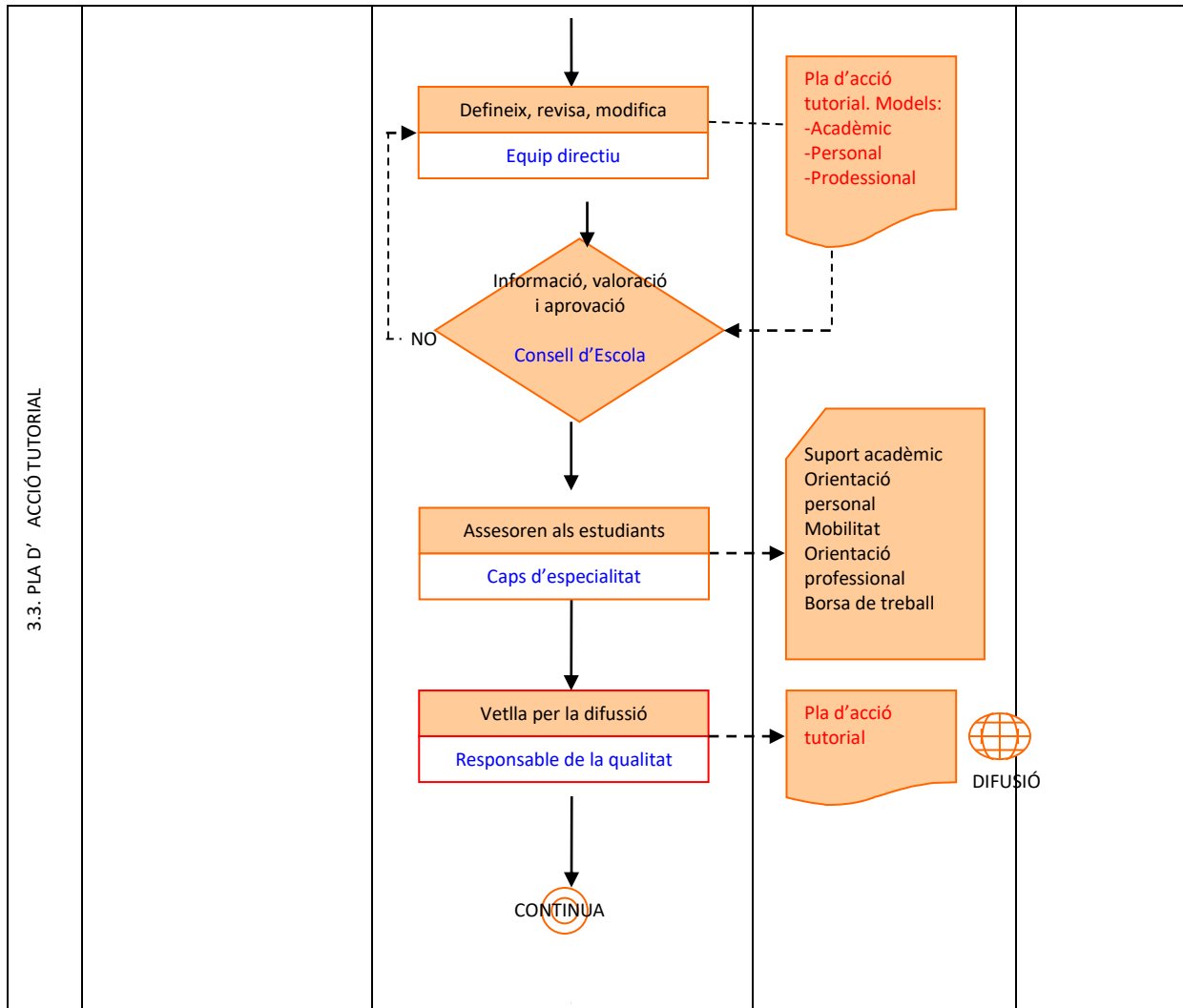
7. FLUXGRAMA:



CONTINUA

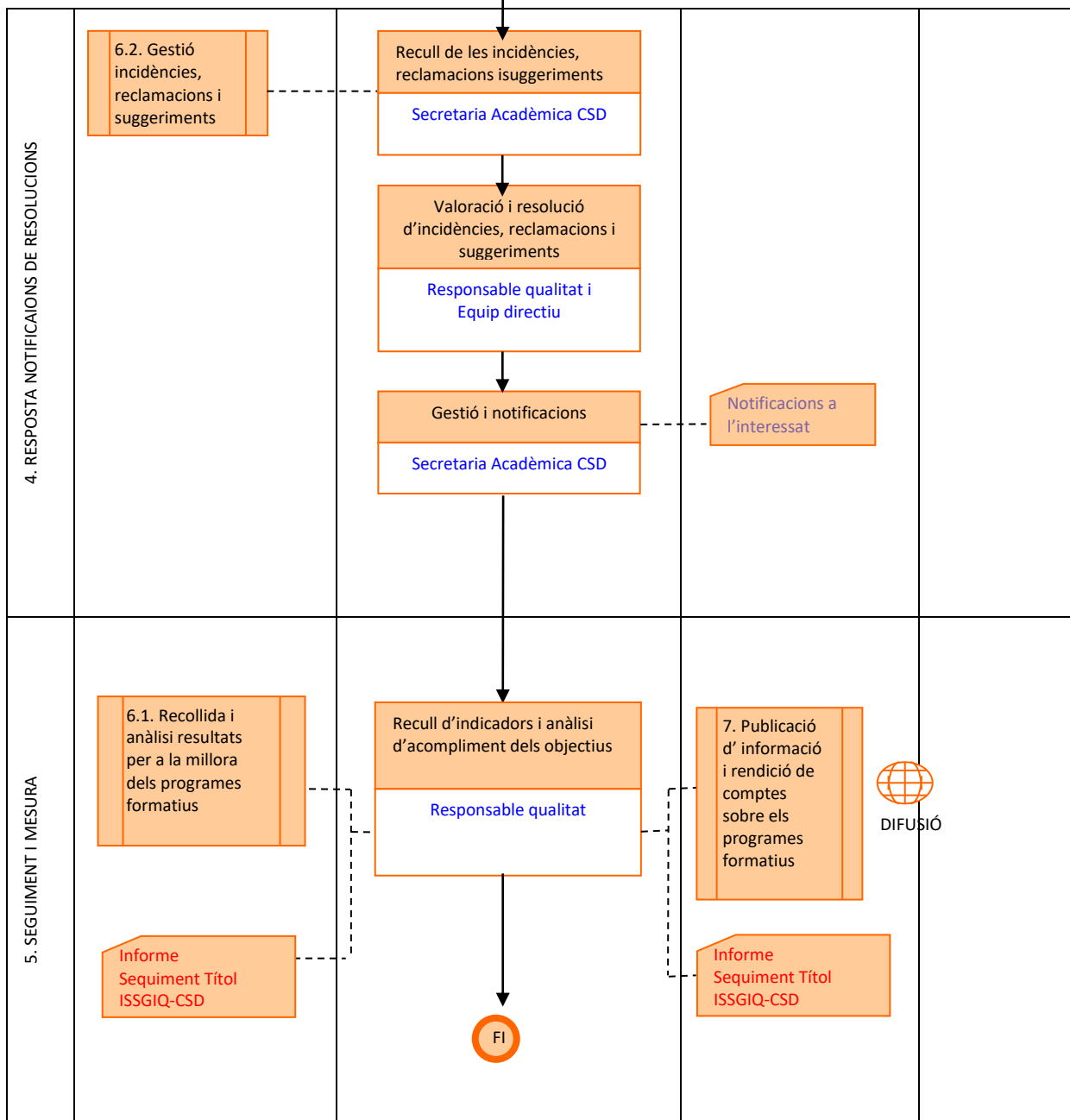
DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.2. Suport i orientació als estudiants



DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.2. Suport i orientació als estudiants



DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació
DIMENSIÓ 3: RECURSOS D'APRENTATGE I SUPORT A L'ESTUDIANT
3.3. METODOLOGIA D'ENSENYAMENT I AVALUACIÓ
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió 01 – Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 3.3 <i>Metodologia d'ensenyament i avaluació</i>	
Elaborat per	Revisat per
Direcció CSD Responsable de la qualitat i planificació del CSD Comissió de la qualitat	Equip directiu del CSD
	Aprovat per
	Equip directiu CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat</i> de l'AQU-Catalunya	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Clarificació del procés - Identificació del responsable del procés en funció de la titulació Pedagogia/Coreografia-Interpretació - Especificació de la participació de les comissions que intervenen en el procés - Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés - Identificació dels responsables del procés per a la revisió global de la metodologia i l'avaluació - Vinculació amb altres processos del SGIQ-CSD - Relació del procés amb l'Informe de Seguiment de la Titulació i amb l'ISSGIQ-CSD - Modificació Quadre d'indicadors del procés - Modificació del quadre d'evidències del procés - Modificació del fluxograma 	
Versió – Abril 2016	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat</i> de l'AQU-Catalunya	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu Consell Escolar



DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació

Modificacions:

- Simplificació i clarificació del procés
- Clarificació indicadors
- Reducció Evidències
- Modificació del fluxgrama

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per

Membre Comissió qualitat CSD

Aprovat per

Consell Escolar

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant**3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació****2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS**

Finalitat:

Aquest procés defineix com el Conservatori Superior de Dansa vetlla per a què totes les assignatures s'imparteixin d'acord amb els objectius educatius, les metodologies d'ensenyament amb els criteris de qualitat establerts, així com la realització dels procediments relacionats amb l'avaluació dels estudiants.

El responsable del procés per la titulació de Pedagogia de la Dansa implicat és:

- Cap especialitat Pedagogia

El responsable del procés per la titulació de Coreografia i Interpretació implicat és:

- Cap especialitat Coreografia i Interpretació

Òrgans implicats:

- Direcció CSD
- Comissió Curricular
- Coordinació Acadèmica IT
- Departaments de les Escoles Superiors de l'IT
- Secretaria Acadèmica General IT
- Responsable de la qualitat
- Comissió de qualitat CSD
- Professorat responsable de les assignatures

Grups d'interès:

- Estudiants, PD, Òrgans de l'Institut del Teatre, Societat, Administració Local (Diputació de Barcelona), Administració pública (Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya)

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Per a la implementació i seguiment de les diferents fases d'aquest procés, el/la Cap de l'especialitat de Pedagogia i el/la Cap de l'especialitat de Coreografia i Interpretació amb la Direcció CSD, compten amb el suport pro-actiu de la Comissió Curricular, de la Coordinació Acadèmica, el professorat dels Departaments de les Escoles Superiors de l'IT i de la Secretaria Acadèmica General de l'Institut del Teatre.

3.1. PLANS DOCENTS

Els plans docents són documents que recullen la informació general de cadascuna de les assignatures del pla d'estudis. Són una guia de referència per a la planificació i seguiment de

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació

qualsevol programa formatiu (relacionat amb el procés 2. *Disseny i revisió dels Programes Formatius*); tant pel professorat a l'hora de planificar l'assignatura, com per a l'alumnat en l'orientació del seu recorregut per la titulació (relacionat amb el procés 3.2 *Suport i orientació als estudiants*) així com de guia de l'assignatura.

Elaboració dels Plans docents

Els plans docents s'elaboren en el moment d'implantació d'un pla d'estudis. El **Coordinador Acadèmic** de l'Institut del Teatre, prepara una **Fitxa marc de descripció dels plans docents IT** que debat i aprova l'**Equip directiu** (Acta de l'equip directiu com a evidència de l'aprovació).

Aquesta fitxa contindrà com a mínim aquests ítems:

- Fitxa – quadre on hi ha: Curs al qual pertany l'assignatura, Especialitat, Matèria on s'ubica, Codi d'assignatura, Nom d'assignatura, Tipus d'assignatura, Crèdits ECTS, Hores totals, Descriptor i Requisits.
- Competències transversals, generals i específiques de la titulació a les que contribueix l'assignatura.
- Resultats de l'aprenentatge: coneixements, habilitats, actituds.
- Continguts (temari)
- Metodologies docents, indicant les hores d'activitats presencials i no presencials
- Avaluació
- Bibliografia

Els **Caps de les especialitats del CSD**, amb la suport de la **Comissió curricular** i els **Departaments de les Escoles Superiors de l'IT**, marquen les directrius per a l'elaboració dels Plans Docents de les assignatures que configuren el Pla d'Estudis (sobre la Fitxa marc de descripció dels plans docents IT), de manera consensuada amb l'**Equip directiu** del CSD.

Un cop aprovats els Plans docents, el **Responsable de la qualitat** s'encarregarà de la seva **difusió en el web del Conservatori** per a la consulta dels grups d'interès (vinculat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*). La **Coordinació Acadèmica** de l'Institut del Teatre, vetllarà per a la validesa del procés.

Modificació dels plans docents

Un cop s'implementa per primera vegada el pla d'estudis de cadascuna de les titulacions del CSD, els **Caps d'especialitat**, amb el suport de la **Comissió curricular**, faran l'anàlisi de l'adequació/idoneïtat dels diferents plans docents en relació al pla d'estudis de cada titulació, en base a la informació recollida de les enquestes tant de l'alumnat sobre qüestions relacionades amb l'assignatura (**Enquestes Empresa externa**⁵), com de les enquestes al professorat sobre el desenvolupament de les assignatures impartides. Les possibles

⁵ *Pendent d'instauració de servei propi*

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació

propostes de millora de l'adequació/idoneïtat dels plans docents s'incorporaran a l'IST, de cara al següent curs acadèmic.

A partir d'aquí, i anualment, el [Professorat responsable de les assignatures](#) revisa i actualitza, si és precís, els Plans docents de les assignatures que, un cop verificats tant per pels [Caps d'especialitat](#) com per la [Comissió curricular](#), es [difondran actualitzats al web del Conservatori de l'Institut del Teatre](#) (vinculat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

3.2. METODOLOGIA DOCENT

Els plans docents de les assignatures defineixen a grans trets, les activitats que es realitzaran i la metodologia docent que s'utilitzarà en cada assignatura.

Els [Caps de les especialitats del CSD](#), amb el suport de la [Comissió curricular](#) i el [Professorat responsable de les assignatures](#) revisaran, si és el cas, i en finalitzar el curs acadèmic, la metodologia i l'avaluació aplicades a cadascun dels Plans docents de les assignatures.

Aquesta revisió es farà per una banda, en funció de la seva adequació a les característiques de cada tipologia d'assignatura (teòrica, teórico-pràctica, pràctica) segons el Pla d'Estudis; i per altra banda, en funció dels possibles canvis en les propostes metodològiques dels professors que les imparteixen.

Els [Professors responsables de les assignatures](#), incorporen les propostes de millora dels Plans docents i s'encarreguen de planificar els recursos i serveis necessaris per al desenvolupament de les activitats previstes (relacionat amb el procés 5. *Gestió i millora dels recursos materials i serveis*), comunicant les necessitats a la Secretaria de l'Escola, que ho passarà al Director del CSD per a la seva verificació. El professorat participant és responsable del desenvolupament de la docència, segons la metodologia i sistemes d'avaluació previstos als Plans docents de les assignatures. En cas d'alguna incidència relativa als recursos i serveis necessaris pel correcte funcionament de les assignatures, els [Professors responsables de les assignatures](#) utilitzaran els canals previstos per sol·licitar notificacions (relacionat amb el procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*).

3.3. AVALUACIÓ DE L'APRENTATGE

L'avaluació de l'aprenentatge en els estudis superiors de dansa es realitza a partir de l'avaluació de les assignatures.

[Avaluació de les assignatures per part del professorat](#)

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació

Per a cada assignatura, l'escola preveu una convocatòria ordinària per curs. En finalitzar el semestre o el curs acadèmic (en el cas de les assignatures anuals), i seguint els sistemes de qualificació publicats a la **Normativa d'Avaluació**, a la **Normativa de permanència** i als **Plans docents de les assignatures**, el professor responsable de l'assignatura realitza el procés d'avaluació de les assignatures que li han estat adjudicades per l'escola i introdueix les qualificacions al Sistema d'Avaluació Informatitzat de l'Institut del Teatre signant **l'acta d'avaluació** corresponent (que li ha estat adjudicada prèviament per la Secretaria Acadèmica CSD) on hi figura l'estadística de distribució de qualificacions.

L'avaluació de les assignatures es realitzarà amb allò establert en els plans docents i en base a uns paràmetres generals definits per l'escola (assistència, participació, activitats realitzades a l'aula i presentacions de treballs) que es podran concretar per a cada tipologia d'assignatura (teòriques, teórico-pràctiques o pràctiques) en els mateixos plans docents, que seran d'accés públic a tots els grups d'interès a través de la web de la institució (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

Els estudiants tenen dret a una revisió personalitzada de les proves realitzades en presència del professor que l'ha qualificat. Els dubtes o conflictes els resoldrà, en primera instància, el **Professor responsable de l'assignatura**, i en cas de no ser resolta, l'estudiant pot realitzar una reclamació utilitzant els canals definits per a sol·licitar notificacions. (relacionat amb el procés 6.2 *Gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions*).

3.4. AVALUACIÓ D'ASSIGNATURES, L'ACTIVITAT DOCENT I LES INSTAL·LACIONS

Un cop finalitzada l'assignatura, els estudiants emplen una **Enquesta d'avaluació IT**, comuna per les escoles superiors de l'Institut del Teatre, sobre l'actuació docent, les assignatures cursades, i les instal·lacions del centre, amb l'objectiu de servir d'element d'anàlisi i reflexió, tant per part del professorat com dels òrgans responsables, i per a la introducció de millores. **L'Empresa externa d'avaluació⁶**, recull les respostes i les analitza, elaborant els **Informes de resultats generals**, que podran ser utilitzats per l'Equip directiu i la Comissió de qualitat per a la millora de les titulacions. Aquests **Informes de resultats** seran contemplats a la **Memòria anual del centre** així com a l'**IST**.

La **Coordinació Acadèmica** de l'Institut del Teatre, és la responsable de vetllar pel correcte funcionament del procediment.

⁶ *Pendent d'instauració de servei propi*

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant**3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació****4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS**

Des del procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La [Secretaria Acadèmica del CSD](#), s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps, [el Responsable de la qualitat](#) a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'[IST](#) i en l'[ISSGIQ-CSD](#) per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

El [Cap de l'especialitat de Pedagogia](#) i el [Cap de l'especialitat de Coreografia i Interpretació](#), com a responsables del procés, vetllaran pel correcte funcionament de cada una de les fases del procés i elaboraran un [Informe valoratiu del desenvolupament de la docència i l'avaluació](#), que utilitzarà el [Responsable de la qualitat](#) per al seguiment i millora del sistema.

El seguiment i mesura del procés es fa amb l'anàlisi de la informació recollida dels indicadors especificats tant al Quadre d'Indicadors del procés 6.1. *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*, en el seu apartat 3.3. *Metodologia d'ensenyament i avaluació* (vinculat al procés 6.1. *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*), com a l'apartat 5.1 d'aquest procés, que ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius previstos així com també ajudaran a orientar les millores del procés i les conclusions obtingudes, que el [Responsable de la qualitat](#) reflectirà a l'[IST](#) i a l'[ISSGIQ-CSD](#) (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació
5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

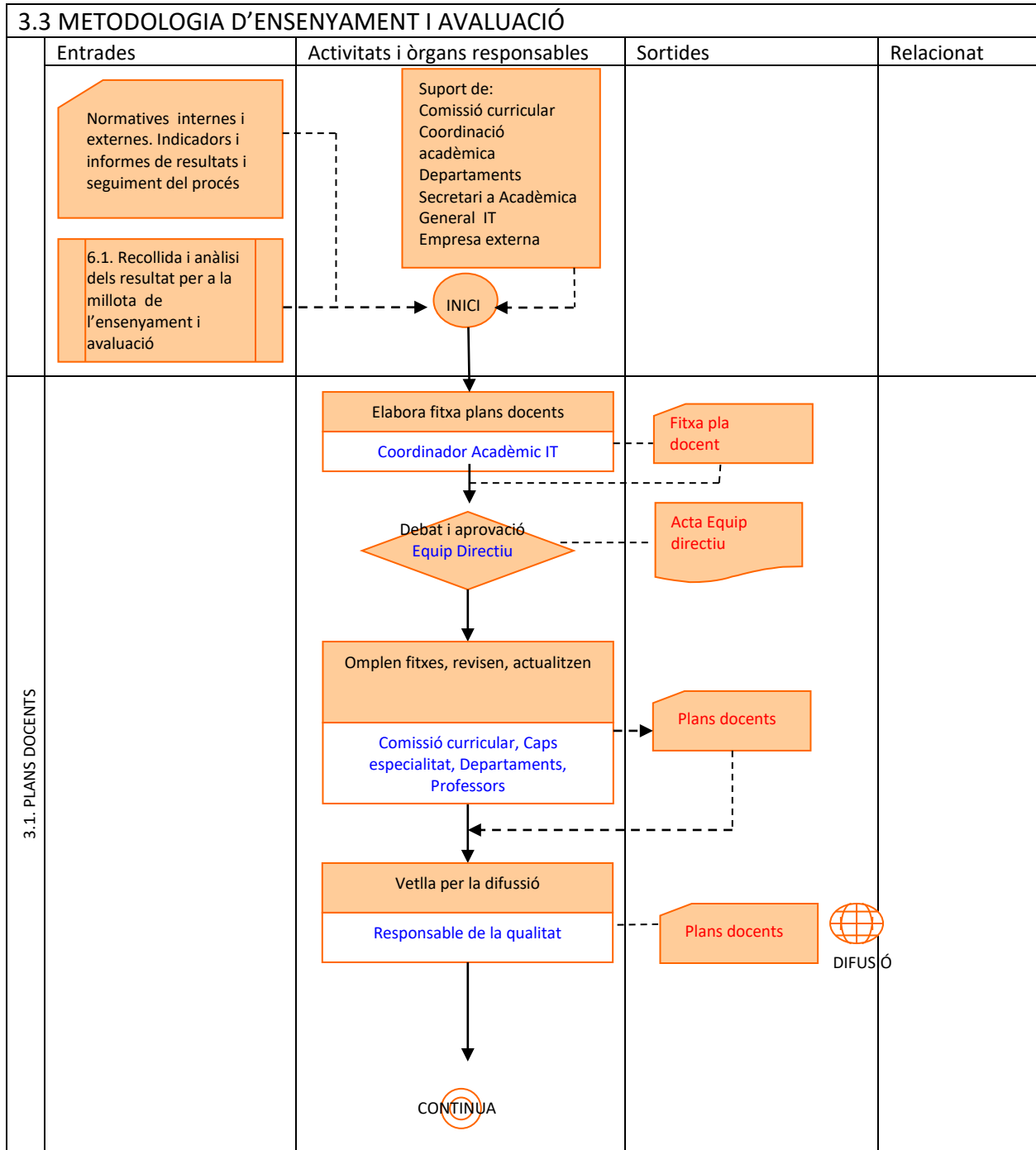
DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport de l'estudiant			
3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació			
Assignatures: ocupació i qualificacions	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per a cada assignatura: Tipologia d'assignatura Nombre de matriculats Percentatge d'ocupació Distribució dels matriculats entre nous i repetidors Anul·lacions de matrícula Anul·lacions de convocatòria Nombre de crèdits Nota mitjana Nota màxima Nota mínima Dispersió (deviació)	Final de curs amb avaluació	Carpeta equip directiu Caps de departament	Secretaria Acadèmica General IT Secretaria Acadèmica CSD
Enquestes d'avaluació IT	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Resultats de les enquestes dels estudiants en relació a la docència i les assignatures	Final període explotació de dades	CODEX amb restricció d'accés	Coordinació Acadèmica
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Valoració de la satisfacció dels estudiants a les enquestes en relació a les assignatures	Finalització del curs	Carpeta equip directiu Caps de departament Professorat (enquestes individuals)	Coordinació Acadèmica
Valoració de la satisfacció dels estudiants a les enquestes en relació a l'actuació docent del professorat			Coordinació Acadèmica/Secretaria CSD
Valoració de la satisfacció del professorat a les enquestes sobre el desenvolupament i resultats de l'activitat docent			
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències, etc.	-Memòria anual CSD -IST	Responsable de la qualitat

**DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant****3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació****6. EVIDÈNCIES**

Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
Fitxa marc de descripció dels plans docents	Coordinació Acadèmica IT	Destrucció amb noves versions
Acta de l'equip directiu com a evidència de l'aprovació	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Plans docents de les assignatures	Direcció CSD, Departaments	Fins a nova modificació
Normativa d'avaluació	Secretaria Acadèmica General IT	Permanent
Normativa de Permanència	Secretaria Acadèmica General IT	Permanent
Accadèmic/ITPortal	Secretaria Acadèmica CSD Secretaria Acadèmica General IT	Permanent
Enquesta avaluació IT	Coordinació Acadèmica	Permanent
Informes de resultats	Direcció CSD	Permanent
Informe valoratiu del desenvolupament de la docència i l'avaluació	Caps de l'especialitat corresponent	Permanent

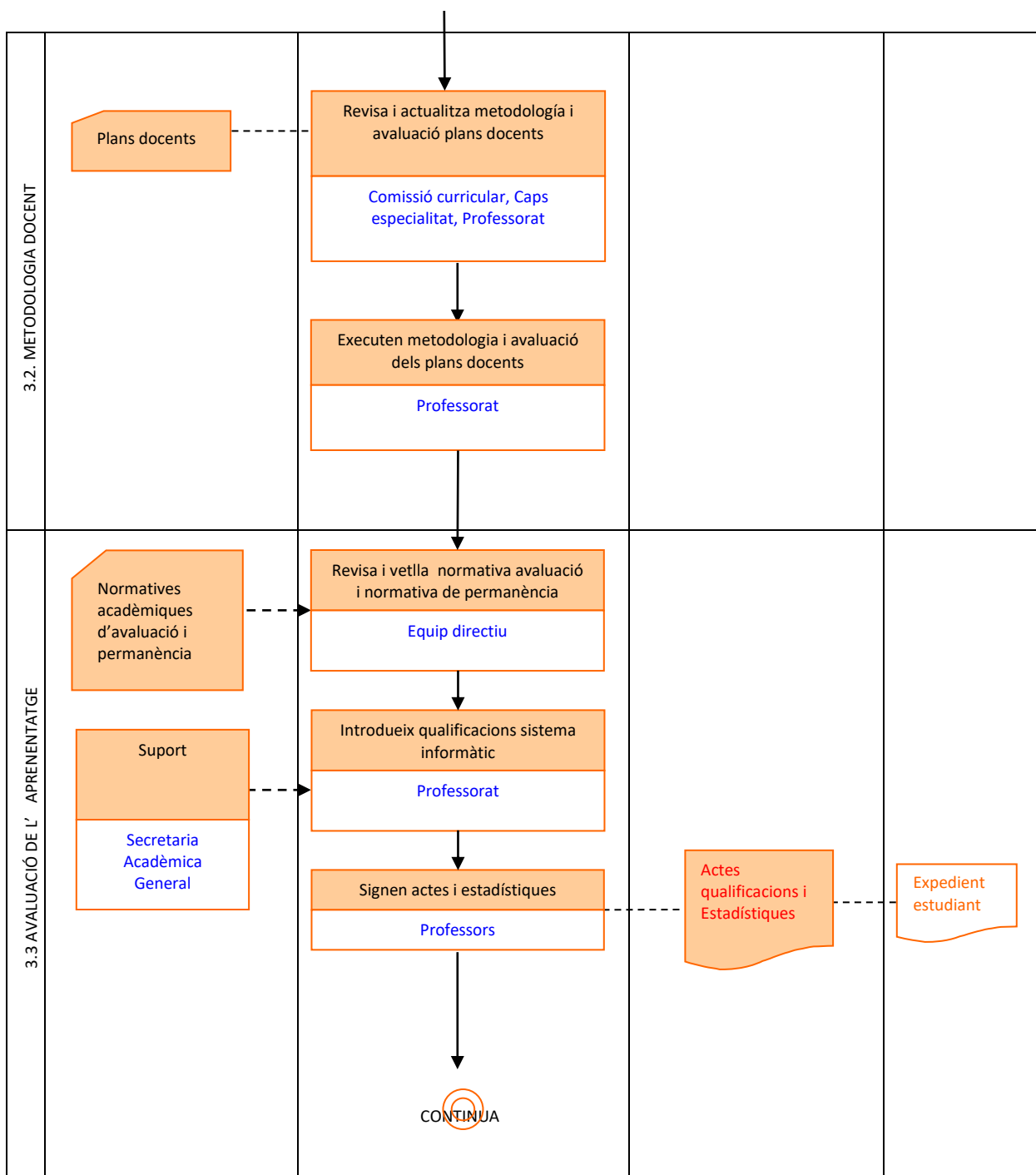
DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació

7. FLUXGRAMA:

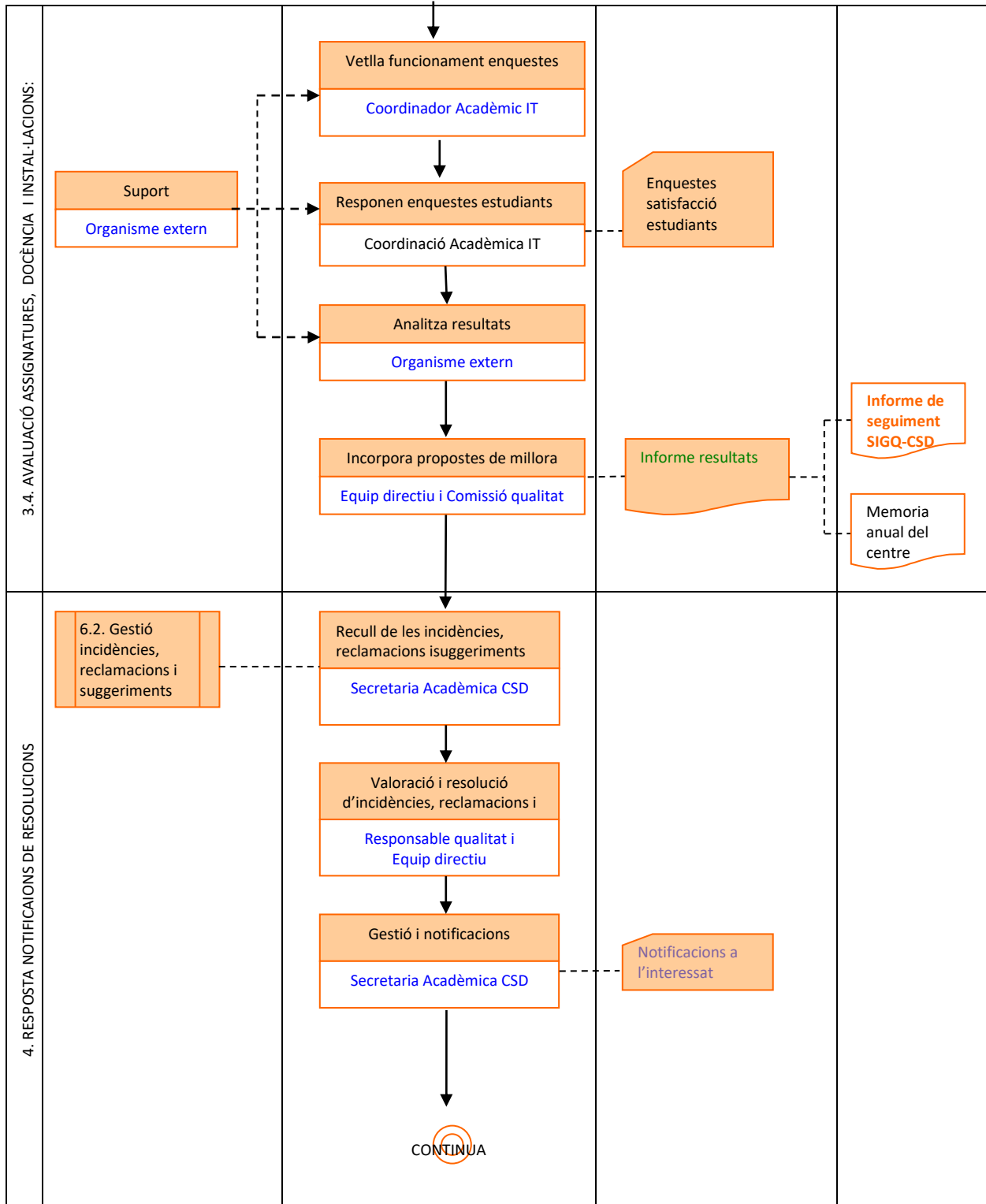


DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació

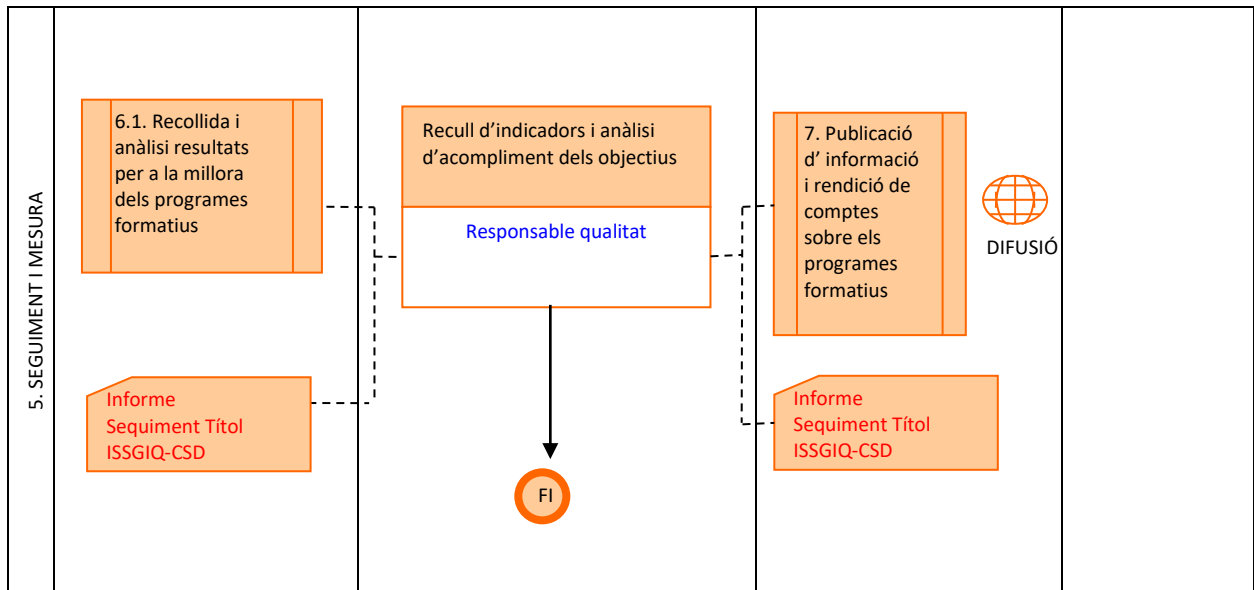


DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació



DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació





DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.4. Gestió de la mobilitat dels estudiants
DIMENSIÓ 3: RECURSOS D'APRENTATGE I SUPORT A L'ESTUDIANT
3.4. GESTIÓ DE LA MOBILITAT DELS ESTUDIANTS
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió 01 - Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 3.4 <i>Gestió de la mobilitat dels estudiants</i>	
Elaborat per	Revisat per
Direcció CSD Director de la qualitat i planificació Comissió de la qualitat	Equip directiu del CSD
	Aprovat per
	Equip directiu del CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Clarificació del procés - Identificació del responsable del procés en funció de la titulació Pedagogia/Coreografia-Interpretació - Especificació de la participació de les comissions que intervenen en el procés - Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés - Vinculació amb altres processos SGIQ - Modificació Quadre d'indicadors del procés - Modificació del quadre d'evidències del procés - Modificació del fluxgrama 	
Versió – Abril 2016	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu Consell Escolar

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.4. Gestió de la mobilitat dels estudiants

Modificacions:

- Simplificació i clarificació del procés
- Reducció i clarificació indicadors
- Reducció Evidències
- Modificació del fluxgrama

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per

Membre Comissió qualitat CSD

Aprovat per

Consell Escolar

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.4. Gestió de la mobilitat dels estudiants

2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS

Finalitat:

Aquest procés defineix com el CSD revisa, actualitza i millora els procediments relatius a la mobilitat acadèmica dels estudiants entre el CSD i altres institucions.

El responsable del procés per la titulació de Pedagogia de la Dansa implicat és:

- Cap especialitat Pedagogia

El responsable del procés per la titulació de Coreografia i Interpretació implicat és:

- Cap especialitat Coreografia i Interpretació

Amb el suport dels Coordinadors de pràctiques CSD

Òrgans implicats:

- Equip directiu
- Direcció CSD
- Secretaria Acadèmica CSD
- Responsable qualitat
- Comissió de relacions internacionals CSD
- Grup de Producció-Gerència IT

Grups d'interès:

- Estudiants, PD, Òrgans de l'Institut del Teatre, Societat, Administració Local (Diputació de Barcelona), Administració pública (Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i/o AQU Catalunya)

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Per a la implementació i seguiment de les diferents fases d'aquest procés, l'Equip directiu compta amb el suport pro-actiu del Grup de Producció de la Gerència de l'IT i la Comissió de relacions internacionals CSD.

3.1. POLÍTICA, OBJECTIUS I NORMATIVES

Periòdicament l'Equip directiu revisarà, i actualitzarà si s'escau, la **Política i objectius de mobilitat CSD** sobre la mobilitat dels estudiants i professors i les relacions i acords que pugui establir el CSD amb altres institucions d'ensenyament superior. Aquesta activitat la realitzarà en coordinació amb les polítiques i objectius de mobilitat generals de l'Institut del Teatre i tenint en compte els resultats de la mobilitat del curs anterior.

En funció d'aquets objectius i en el marc de les normatives aplicables i la dels programes generals d'intercanvi, els **Caps d'especialitat** s'encarregaran d'orientar els estudiants sobre la

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.4. Gestió de la mobilitat dels estudiants

normativa de mobilitat i l'oferta de la mobilitat (relacionat amb el procés 2. *Disseny i revisió dels programes formatius*).

El **Responsable de la qualitat** vetllarà per la **difusió de la Política i objectius de mobilitat CSD** així com també de la **normativa i oferta de mobilitat al web del Conservatori** (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

3.2. PROGRAMES DE MOBILITAT

Oferta de mobilitat

Anualment els **Caps d'especialitat** elaboraran propostes d'oferta de mobilitat per al curs següent. Aquesta proposta la presenten a l'**Equip directiu** per la seva aprovació, essent **l'acta i acords** evidència d'aquest fet.

Signatura d'acords:

Per afavorir la mobilitat dels estudiants, el **Director CSD** formalitzarà **acords i convenis** bilaterals amb altres institucions, tant per iniciativa pròpia, com en el marc de programes de mobilitat regulats per l'Institut del Teatre o altres entitats com és el programa europeu Erasmus. Els **Caps d'especialitat** amb el suport dels **Coordinadors de pràctiques**, s'encarregaran de gestionar els acords i convenis bilaterals per a la mobilitat amb els estudiants segons les seves preferències.

El **Responsable de la qualitat** vetllarà per la **difusió de l'oferta de mobilitat al web** (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*), que detallarà, entre altres, els aspectes següents: el llistat dels tutors de mobilitat per al curs acadèmic, el **llistat d'oferta de mobilitat** i el calendari general del procés.

3.3. PROGRAMACIÓ I GESTIÓ DE LA MOBILITAT

Una vegada fixada l'oferta de mobilitat, els **Caps d'especialitat**, amb el suport dels **Coordinadors de pràctiques** i els **tutors de pràctiques**, vetllaran pel correcte funcionament de les accions encaminades al desenvolupament de cada acord de mobilitat, amb la doble vessant: la primera, destinada a orientar i gestionar l'estada dels estudiants del CSD en altres institucions. La segona per informar i acollir els estudiants d'altres institucions que venen al CSD.

Els estudiants del CSD que realitzen estades en altres institucions

- Informació i promoció

Els **Caps d'especialitat**, amb el suport dels **Coordinadors de pràctiques** i els **tutors de pràctiques**, vetllaran per les accions d'informació i promoció prèvies a la realització de les

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.4. Gestió de la mobilitat dels estudiants

estades, com per exemple: la concreció i difusió del calendari detallat del procés; l'organització de sessions públiques informatives i personalitzades d'orientació; programació d'activitats addicionals de promoció, com ara són cartells en paper o anuncis al web de l'Escola; etc (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

- Gestió de les sol·licituds

Els [Caps d'especialitat](#), amb el suport dels [Coordinadors de pràctiques](#), els [tutors de pràctiques](#) i el [Grup de Producció-Gerència IT](#), vetllaran per la recepció i la valoració de les sol·licituds, faran l'assignació de places segons els criteris acadèmics definits a la normativa, i revisaran si s'acompleixen els requisits que marca el pla d'estudis per a reconèixer aquestes activitats. També orientaran a l'estudiant en la gestió dels tràmits de formalització de l'estada: matrícula, etc., (relacionat amb el procés 2. *Disseny i revisió dels programes formatius* i amb el procés 3.2. *Suport i orientació a l'alumnat*).

- Seguiment i finalització

El [Conservatori](#) oferirà un canal de comunicació per al seguiment de les possibles incidències que els hi puguin sorgir, vetllant els [Caps d'especialitat](#) per la correcta resolució dels problemes.

En finalitzar l'estada, l'estudiant omplirà una [Enquesta de satisfacció](#), que gestiona i custodia la [Secretaria Acadèmica CSD](#). Els [Caps d'especialitat](#) utilitzaran els resultats d'aquesta enquesta per a copsar la satisfacció dels estudiants (relacionat amb el procés 6.1. *Recollida i anàlisi de resultats*).

Estudiants d'altres institucions que realitzen estades al CSD

- Informació i promoció

Els [Caps d'especialitat](#), amb el suport del [professorat tutor](#), vetllaran per les accions d'informació i promoció prèvies a la recepció dels estudiants aliens, com per exemple: Concreció i difusió al web detallada del calendari; publicació al web de l'oferta formativa del CSD; elaboració de dossiers, amb informació general del centre i plans docents de les assignatures; etc., (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

- Recepció i anàlisi de sol·licituds

Els [Caps d'especialitat](#) analitzaran i validaran les sol·licituds trameses per la institució d'origen. Una vegada validada la idoneïtat, vetllarà per la correcta gestió de l'admissió, l'orientació personalitzada, la matrícula i l'acollida dels estudiants que realitzaran

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.4. Gestió de la mobilitat dels estudiants

l'estada al CSD (relacionat amb el procés 2. *Disseny i revisió dels programes formatius* i amb el procés 3.2. *Suport i orientació a l'alumnat*).

- Seguiment i finalització
Els **Caps d'especialitat**, amb el suport del **professorat tutor**, faran el seguiment de l'estada dels estudiants a l'Escola, vetllant per la resolució de les incidències que hi puguin sorgir i, una vegada s'hagi finalitzat l'estada, per la correcta **Certificació acadèmica dels estudis cursats**. De manera similar els estudiants de mobilitat del CSD ompliran una **Enquesta de satisfacció** segons procés de l'Institut del Teatre (relacionat amb el procés 6.1. *Recollida i anàlisi de resultats*).

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La **Secretaria Acadèmica del CSD**, s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps, **el Responsable de la qualitat** a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'**IST** i en l'**ISSGIQ-CSD** per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

El Cap de l'especialitat de Pedagogia i el Cap de l'especialitat de Coreografia i Interpretació, com a responsables del procés, vetllaran pel correcte funcionament de cada una de les fases del procés.

El seguiment i mesura del procés es fa amb l'anàlisi de la informació recollida dels indicadors especificats tant al Quadre d'Indicadors del procés 6.1. *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*, en el seu apartat 3.4. *Gestió de la mobilitat dels estudiants* (vinculat al procés 6.1. *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*), com a l'apartat 5.1 d'aquest procés, que ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius previstos així com també ajudaran a orientar les millores del procés i les conclusions obtingudes, que el **Responsable de la qualitat** reflectirà a l'**IST** a l'**ISSGIQ-CSD** i a la Memòria anual del centre (relacionat amb el procés 7.1 *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.4. Gestió de la mobilitat dels estudiants
5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport de l'estudiant			
3.4. Gestió de la mobilitat dels estudiants			
Gestió de la mobilitat dels estudiants	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Nombre de centres amb conveni marc, per països	Finalització del curs	Intrait	Responsable de la qualitat Responsable Mobilitat IT
De IT a fora: Nombre de sol·licituds Nombre d'aprovacions Relació aprovacions/sol·licituds	Finalització del curs	-Memòria anual CSD -IST	Responsable Mobilitat IT Coordinació Acadèmica
De fora a IT: Nombre de sol·licituds Nombre d'aprovacions Relació aprovacions/sol·licituds	Finalització del curs	-Memòria anual CSD -IST	Responsable Mobilitat IT Coordinació Acadèmica
Percentatge d'estudiants que han fet mobilitat/nombre d'estudiants que ho poden sol·licitar	Finalització del curs	-Memòria anual CSD -IST	Responsable Mobilitat IT Secretaria Acadèmica CSD Coordinació Acadèmica
Percentatge d'estudiants que han fet mobilitat/nombre d'estudiants graduats	Finalització del curs	-Memòria anual CSD -IST	Secretaria Acadèmica CSD Coordinació Acadèmica
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Valoració del grau de satisfacció dels estudiants que fan mobilitat	Finalització del curs	-Memòria anual CSD -IST	Caps d'especialitat CSD
Valoració del grau de satisfacció dels estudiants acollits en mobilitat			
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització procés resolució d'incidències.		Responsable de la qualitat

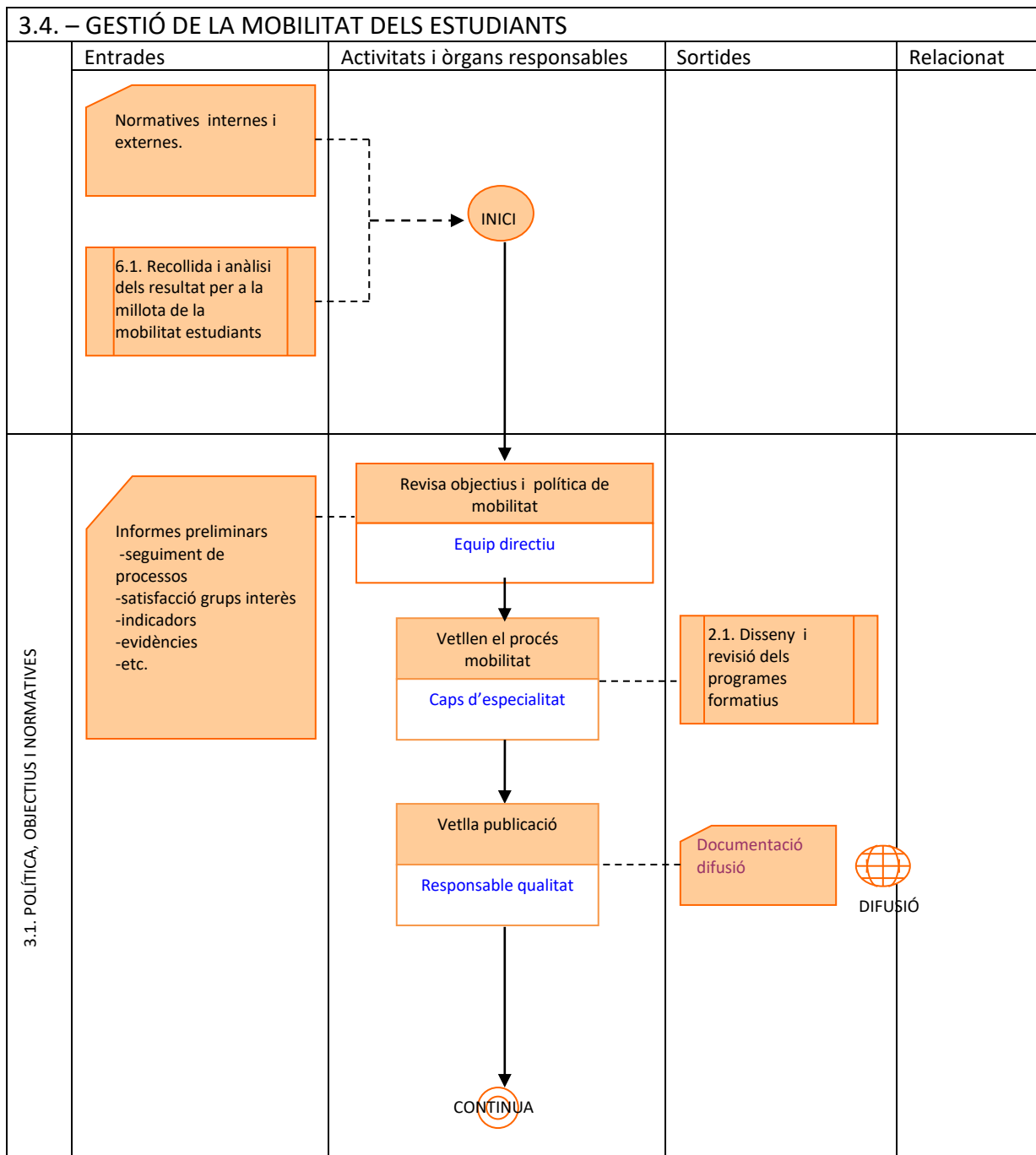
DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.4. Gestió de la mobilitat dels estudiants
6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
Política i objectius de mobilitat CSD	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Actes i acords de mobilitat	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Acords i convenis de mobilitat	Grup Producció-Gerència IT Secretaria Acadèmica CSD	4 anys
Llistat d'oferta mobilitat	Secretari Acadèmic	Permanent
Enquesta de satisfacció alumnes amb estades a l'estranger	Secretaria Acadèmica CSD	5 anys
Enquesta de satisfacció alumnes estrangers amb estades al CSD	Secretaria Acadèmica CSD	5 anys
Certificació acadèmica dels estudis cursats	Grup Producció-Gerència IT	Permanent

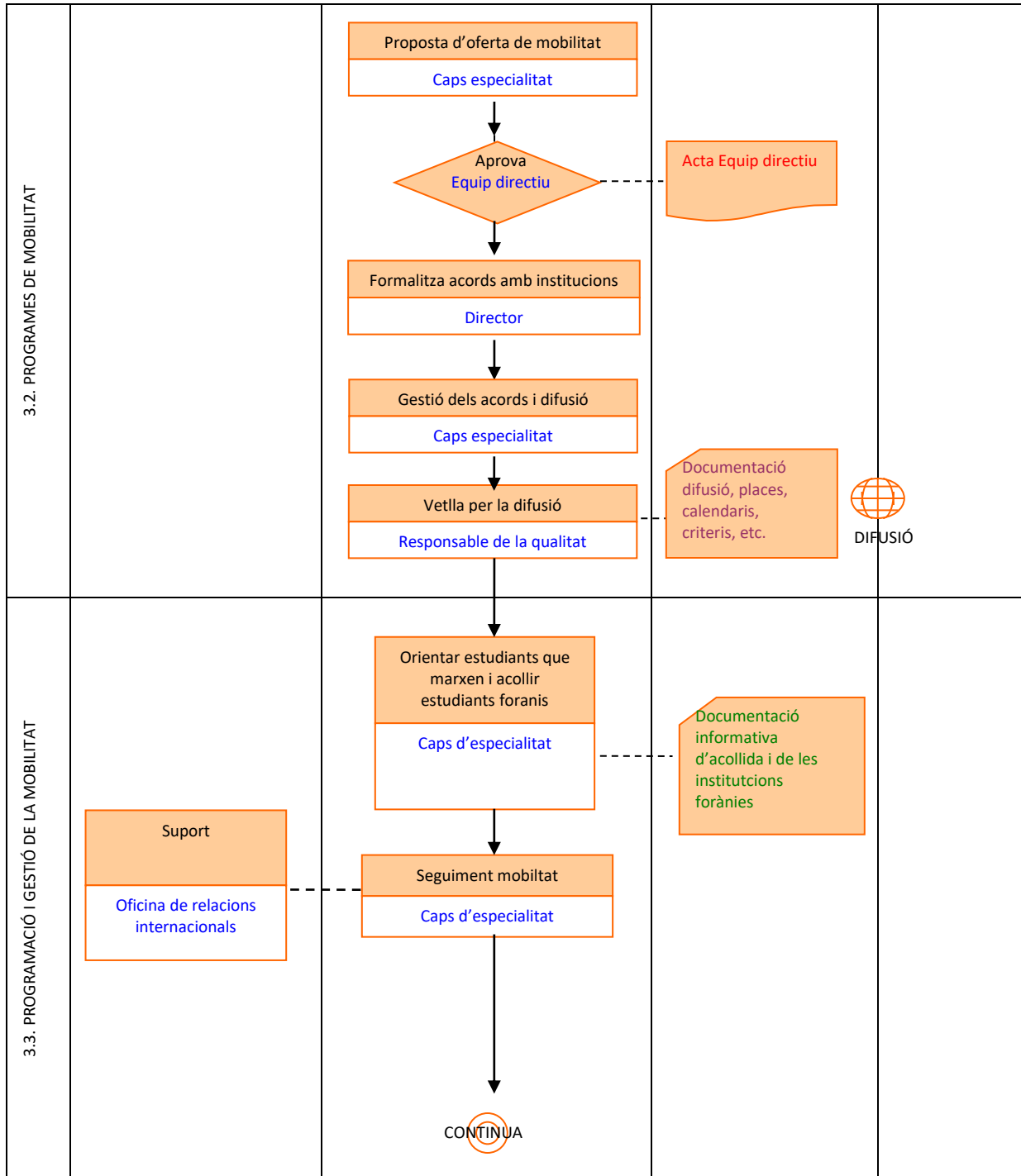
DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.4. Gestió de la mobilitat dels estudiants

5. FLUXGRAMA:

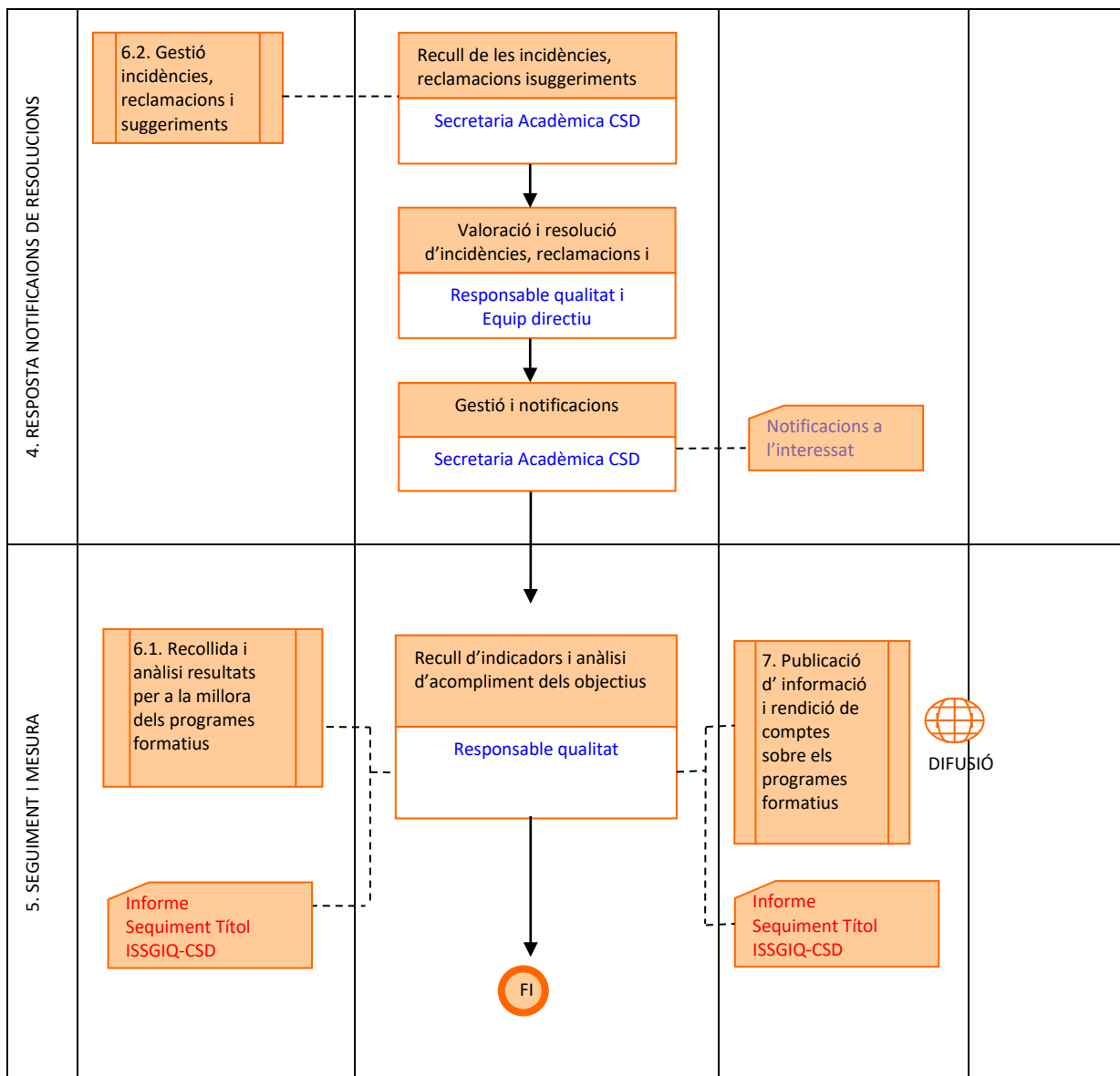


DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.4. Gestió de la mobilitat dels estudiants



DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.4. Gestió de la mobilitat dels estudiants





DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.4. Gestió de la mobilitat dels estudiants

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.5. Orientació professional
DIMENSIÓ 3: RECURSOS D'APRENTATGE I SUPORT A L'ESTUDIANT
3.5. ORIENTACIÓ PROFESSIONAL
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió 01 – Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 3.5 <i>Gestió de l'Orientació professional</i>	
Elaborat per	Revisat per
Direcció CSD Director de la qualitat i planificació Comissió de la qualitat	Equip directiu del CSD
	Aprovat per
	Equip directiu del CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Clarificació del procés - Identificació del responsable del procés en funció de la titulació Pedagogia/Coreografia-Interpretació - Especificació de la participació de les comissions que intervenen en el procés - Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés - Vinculació amb altres processos SGIQ-CSD - Relació del procés amb l'Informe de Seguiment de la Titulació i amb l'ISSGIQ-CSD - Modificació Quadre d'indicadors del procés - Modificació del quadre d'evidències del procés - Modificació del fluxgrama 	
Versió – Abril 2016	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	

**DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant****3.5. Orientació professional**

Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu Consell Escolar
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Simplificació i clarificació del procés - Clarificació indicadors - Reducció Evidències - Modificació del fluxgrama 	

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per	Aprovat per
Membre Comissió qualitat CSD	Consell Escolar

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant**3.5. Orientació professional****2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS**

Finalitat:

Aquest procés descriu com el Conservatori Superior de Dansa (CSD) revisa, actualitza i millora els procediments relatius a l'orientació professional dels seus estudiants per a la seva inserció en el món laboral.

El responsable del procés per la titulació de Pedagogia de la Dansa implicat és:

- Cap especialitat Pedagogia

El responsable del procés per la titulació de Coreografia i Interpretació implicat és:

- Cap especialitat Coreografia i Interpretació

Òrgans i càrrecs implicats:

- Equip directiu
- Secretaria Acadèmica CSD
- Responsable de la qualitat

Grups d'interès:

- Estudiants, PD, Òrgans de l'Institut del Teatre, Societat, Administració Local (Diputació de Barcelona), Administració pública (Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i/o AQU Catalunya)

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Per a la implementació i seguiment de les diferents fases d'aquest procés, l'equip directiu compta amb el suport pro-actiu de la Secretaria Acadèmica CSD, el Responsable de qualitat, el Grup d'Imatge i Comunicació.

3.1. ANÀLISI DEL MÓN LABORAL I ACTIVITATS CSD

Els [Caps de les especialitats del CSD](#) (Pedagogia i Coreografia/Interpretació) analitzaran l'estat de la professió presentant les seves conclusions en el marc de l'Equip directiu.

Les següents són algunes de les fonts utilitzades per a aquesta anàlisi:

- Resultat del procés 3.6 *Gestió de les Pràctiques*: número de companyies de dansa i d'ofertes laborals, grau de satisfacció d'estudiants i centre educatiu, etc.
- Una altra font d'informació utilitzada emana de les activitats realitzades per l'Associació de Professionals de la Dansa (APdC).
- A través de les assignatures Assistència pedagògica, Pràcticum, Pràctiques externes i Ajudantia a la direcció coreogràfica amb companyies i centres d'educació.

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant**3.5. Orientació professional**

De l'anàlisi i conclusions tractades en l'Equip directiu es definirà i establirà la **Planificació d'activitats per a l'orientació professional** del CSD (relacionat amb el procés 2. *Disseny i revisió dels Programes Formatius*), juntament amb:

- Els objectius marcats en el Pla d'estudis de cada titulació (relacionat amb el procés 2. *Disseny i revisió dels programes formatius*)
- El perfil de titulat (definit al procés 2. *Disseny i revisió dels programes formatius*)
- Altres factors com els recursos disponibles o el seguiment del procés 3.6 *Gestió de les pràctiques externes*.

Aquestes activitats poden consistir en:

- Assistència a classes magistrals, a conferències a càrrec de professionals en actiu i/o companyies professionals, congressos.
- Participació en projectes artístics i educatius
- Jornades informatives
- Tutories d'orientació professional
- Visites a centres educatius
- Participació en activitats de l'APdC
- Etc...

El **Caps d'especialitat** s'encarregaran del seguiment de les activitats organitzades. Així mateix, arbitraran els mecanismes necessaris per resoldre els possibles dubtes i/o conflictes que afectin qualsevol fase del procés. Del desenvolupament de cada activitat serà evidència el **Material generat** (documents, cartells, vídeos, etc.).

Un cop finalitzades les activitats per a l'orientació professional, l'estudiant omplirà una **Enquesta de satisfacció**, que gestiona i custodia la **Secretaria Acadèmica CSD**. Els **Caps d'especialitat** utilitzaran els resultats d'aquesta enquesta per a copsar la satisfacció dels estudiants (relacionat amb el procés 6.1. *Recollida i anàlisi de resultats*).

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La **Secretaria Acadèmica del CSD**, s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.5. Orientació professional

Al mateix temps, el **Responsable de la qualitat** a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'**IST** i en l'**ISSGIQ-CSD** per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

El **Cap de l'especialitat de Pedagogia** i el **Cap de l'especialitat de Coreografia i Interpretació**, com a responsables del procés, vetllaran pel correcte funcionament de cada una de les fases del mateix.

El seguiment i mesura del procés es fa amb l'anàlisi de la informació recollida dels indicadors especificats tant al Quadre d'Indicadors del procés 6.1. *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*, en el seu apartat 3.5. *Gestió de l'orientació professional* (vinculat al procés 6.1. *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*), com a l'apartat 5.1 d'aquest procés, que ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius previstos així com també ajudaran a orientar les millores del procés i les conclusions obtingudes, que el **Responsable de la qualitat** reflectirà a l'**IST** a l'**ISSGIQ-CSD** i a la Memòria anual del centre (relacionat amb el procés 7.1 *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

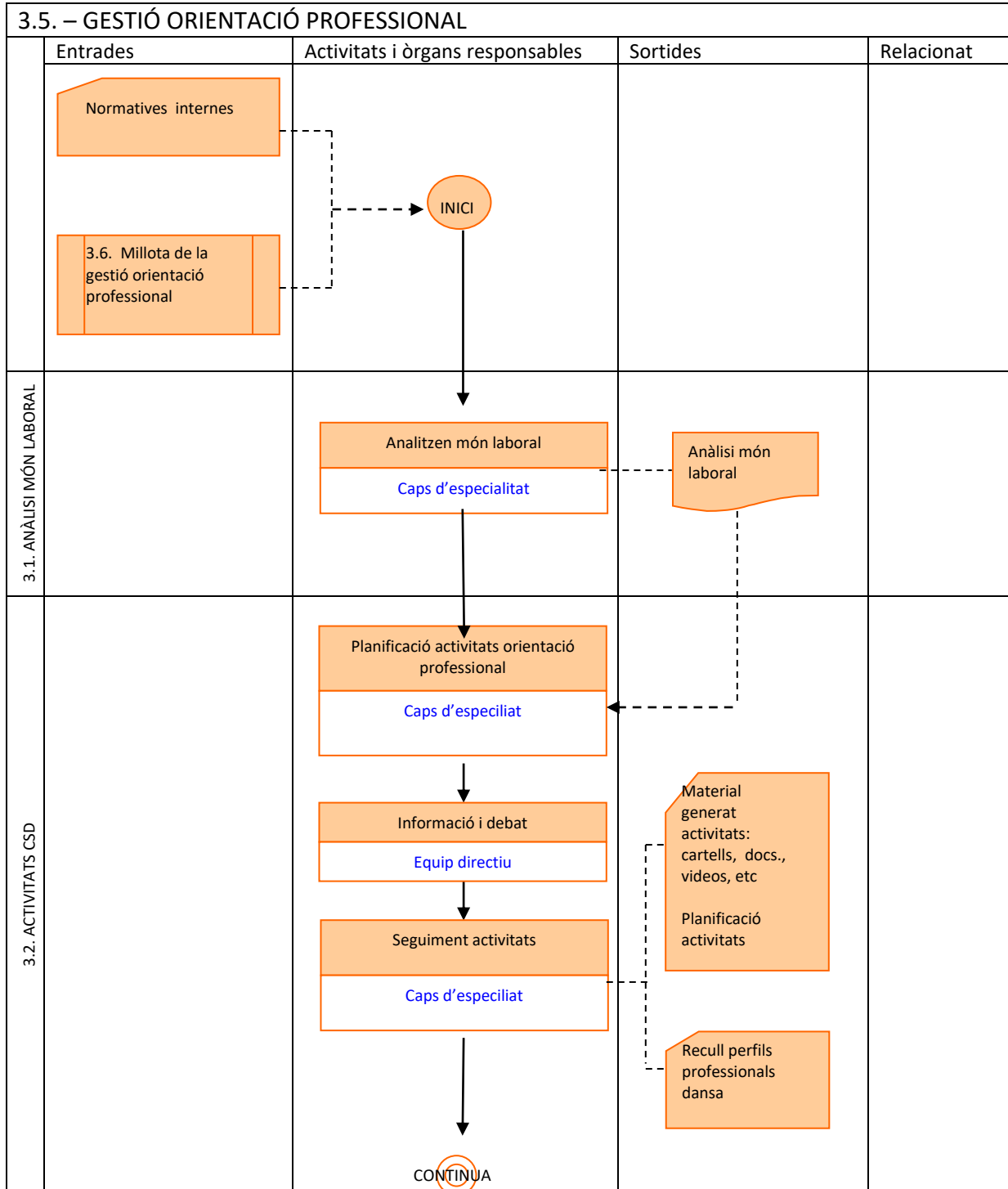
DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport de l'estudiant			
3.5. Orientació professional			
Orientació professional	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Evolució interanual en el nombre d'accions d'orientació professional realitzades	Finalització del curs	-Memòria anual CSD -IST	Responsable de la qualitat
Percentatge d'estudiants participants en les activitats d'orientació professional dutes a terme sobre el total d'estudiants			
Evolució interanual del nombre d'activitats d'orientació professional organitzades per altres entitats en les que el CSD participa d'alguna manera			
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Valoració del grau de satisfacció dels estudiants sobre les activitats d'orientació professional	Finalització del curs	-Memòria anual CSD -IST	Caps d'especialitat CSD
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències.		Responsable de la qualitat

**DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant****3.5. Orientació professional****6. EVIDÈNCIES**

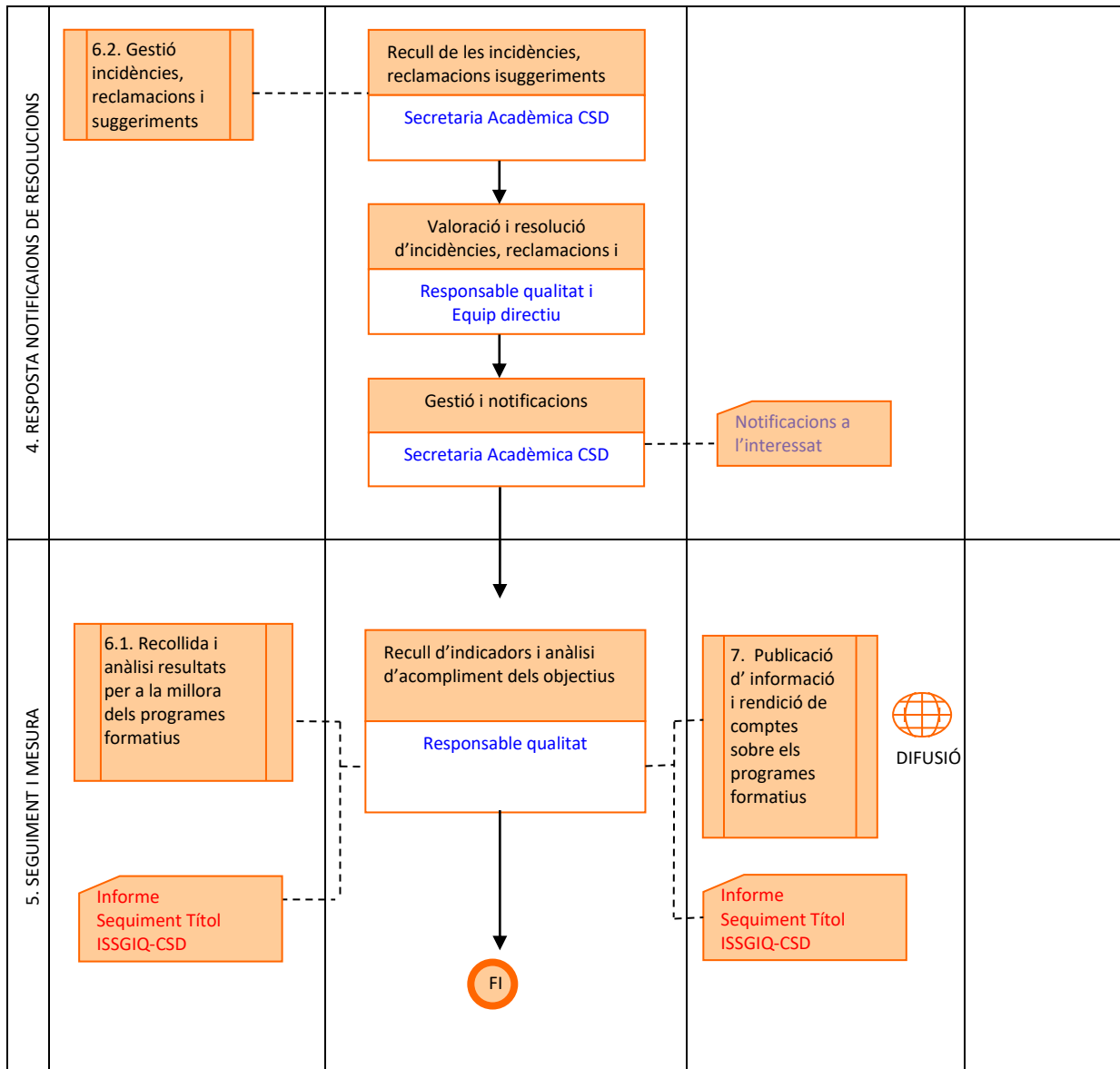
Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
Planificació d'activitats per a l'orientació professional	Caps d'especialitat	Permanent
Material generat per les activitats d'orientació professional	Secretaria Acadèmica CSD	5 anys
Enquesta de satisfacció de l'estudiant sobre les activitats d'orientació professional	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.5. Orientació professional

7. FLUXGRAMA:



DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.5. Orientació professional



DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.6. Gestió de les pràctiques externes
DIMENSIÓ 3: RECURSOS D'APRENTATGE I SUPORT A L'ESTUDIANT
3.6. GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió - Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 3.6 <i>Gestió de les pràctiques externes</i>	
Elaborat per	Revisat per
Direcció CSD Director de la qualitat i planificació Comissió de la qualitat	Equip directiu del CSD
	Aprovat per
	Equip directiu del CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat</i> de l'AQU-Catalunya	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Clarificació del procés - Identificació del responsable del procés en funció de la titulació Pedagogia/Coreografia-Interpretació - Especificació de la participació de les comissions que intervenen en el procés - Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés - Vinculació amb altres processos SGIQ-CSD - Relació del procés amb l'Informe de Seguiment de la Titulació i amb l'ISSGIQ-CSD - Modificació Quadre d'indicadors del procés - Modificació del quadre d'evidències del procés - Modificació del fluxgrama 	

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.6. Gestió de les pràctiques externes
Versió – Abril 2016

Es modifica aquest document en funció de les indicacions de *l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya*

Modificat per

Responsable de la qualitat i la planificació del CSD
Comissió qualitat

Aprovat per

Equip directiu
Consell Escolar

Modificacions:

- Simplificació i clarificació del procés
- Clarificació indicadors
- Reducció Evidències
- Modificació del fluxgrama

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per

Membre Comissió qualitat CSD

Aprovat per

Consell Escolar

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.6. Gestió de les pràctiques externes

2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS

Finalitat:

Aquest procés descriu com el CSD promou, facilita, ofereix i gestiona les pràctiques acadèmiques dels estudiants, amb l'objectiu que els estudiants adquireixin competència professional amb professionals en actiu del sector.

El responsable del procés per la titulació de Pedagogia de la Dansa és:

- Coordinador de pràctiques de Pedagogia de la Dansa

El responsable del procés per la titulació de Coreografia i Interpretació és:

- Coordinador de pràctiques de Coreografia i Interpretació

• Òrgans implicats:

- Equip directiu
- Direcció CSD
- Caps de les especialitats del CSD
- Secretaria Acadèmica CSD
- Responsable de la qualitat
- Professorat responsable de les assignatures de pràctiques
- Director general de l'Institut del Teatre
- Diputació de Barcelona

Grups d'interès:

- Estudiants, PD, Òrgans de l'Institut del Teatre, Societat, Administració Local (Diputació de Barcelona), Administració pública (Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i/o AQU Catalunya)

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

La implementació i seguiment de les diferents fases d'aquest procés, es realitza pels Coordinadors de pràctiques amb el suport pro-actiu dels Caps d'especialitat, la Secretaria Acadèmica i el Responsable de la qualitat.

3.1. NORMATIVES I OBJECTIUS

Anualment els [Coordinadors de pràctiques](#) amb els [Caps d'especialitat](#) i l'opinió del [professorat responsable de les assignatures de pràctiques](#), actualitzen si s'escau, el [Marc d'actuació](#) relatiu a la realització de pràctiques acadèmiques externes, en què s'estableix la relació dels tutors acadèmics amb l'alumnat matriculat a les assignatures de pràctiques, i la relació de centres de pràctiques, que el [Responsable de la qualitat](#) vetllarà per la seva [difusió](#)

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.6. Gestió de les pràctiques externes

al [web del Conservatori](#) (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*) facilitant l'accés als grups d'interès.

3.2. GESTIÓ I DESENVOLUPAMENT

Inclou les accions realitzades des de la recepció d'una oferta de pràctiques a la sol·licitud d'acreditació o reconeixement, i es divideix en les següents fases:

Gestió de les ofertes

Les ofertes de pràctiques van relacionades a una assignatura. El professorat responsable de l'assignatura serà el tutor acadèmic de la pràctica que hi estigui vinculada.

El [professorat responsable de les assignatures](#) es posarà en contacte amb l'alumnat per tal de conèixer les preferències de l'alumnat envers les pràctiques, per tal que el pugui orientar adequadament. Un cop establert el pont entre el professorat responsable de les assignatures de pràctiques i l'alumnat, el professorat es dirigirà als Coordinadors de pràctiques i als [Cap d'especialitat corresponent](#), per tal de confirmar la idoneïtat d'elecció de l'alumne, segons el seu perfil i formació, i es començaran a fer les gestions dels convenis necessaris.

Formalització de convenis

La formalització de la relació entre el centre docent i el centre de pràctiques es farà amb la signatura del Conveni marc per part de [l'Entitat de pràctiques](#), el [Director general de l'Institut del Teatre](#) i [la Diputació Barcelona](#). Un segon Conveni individualitzat serà signat per [l'alumne](#), [l'Entitat de pràctiques](#), el [Director del CSD](#) i amb la conformitat de la [Coordinació Acadèmica](#). El [professor responsable de l'assignatura](#) elaborarà el projecte formatiu de pràctiques de cada alumne que es consensuarà amb l'entitat col·laboradora, que assignarà el tutor encarregat d'acollir a l'estudiant al centre de treball i organitzarà i supervisarà les activitats a realitzar per l'alumne.

Seguiment de les pràctiques

El seguiment de les pràctiques es realitzarà tant pel [Professorat responsable de les assignatures del CSD](#) com pel [Tutor assignat per l'entitat](#), que supervisaran l'activitat de l'estudiant durant el període de les pràctiques en l'entitat col·laboradora. Tanmateix s'informarà als Coordinadors de pràctiques CSD (Pedagogia i Coreografia/Interpretació) d'aquest seguiment.

En finalitzar les pràctiques, l'alumne entregarà una [Memòria de les pràctiques](#) segons el Pla docent de l'assignatura i el Marc d'actuació de les pràctiques, que serà avaluada pel [Professorat responsable de l'assignatura](#), prèvia consulta al tutor de l'entitat, que aportarà informació de l'estada de l'alumne del CSD al centre de pràctiques. Per a constància del procés s'omplirà la [Fitxa pràctica estudiant](#) (del document de Verificació de les titulacions CSD), tant pel tutor del centre de pràctiques com pel tutor CSD de l'alumne.

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant**3.6. Gestió de les pràctiques externes**Acreditació

Finalitzades les pràctiques externes, i a sol·licitud de l'estudiant, la Secretaria Acadèmica del CSD emetrà un **document acreditatiu** amb informació rellevant sobre les pràctiques realitzades.

3.3. RECONeixEMENT, VALIDACIÓ I TRANSFERÈNCIA DE CREDITSS⁷

El Conservatori Superior de Dansa, sota l'aprovació del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, pot reconèixer activitats acadèmiques i/o professionals dels seus estudiants com a crèdits de pràctiques en diferents supòsits:

Reconeixements:

- Reconeixement de crèdits obtinguts en altres estudis en altres centres:
Els **Estudiants del CSD** poden sol·licitar el reconeixement de crèdits cursats en altres centres de l'Espai Europeu d'Educació Superior (tant d'ensenyaments artístics com d'altres centres oficials). A tal efecte, **la Comissió de reconeixement, transferència i validacions CSD**, revisarà la documentació aportada per l'estudiant i la tramitarà, amb l'informe pertinent, al Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. El **Departament d'Ensenyament** donarà resposta a la sol·licitud de l'alumnat.
- Reconeixement de crèdits per la participació:
Els **Estudiants del CSD** poden sol·licitar el reconeixement de com a màxim 6 crèdits ECTS per a la participació en activitats culturals, esportives, de representació estudiantil, sol·lidàries i de cooperació. En aquest cas, **la Comissió de reconeixement, transferència i validacions CSD**, revisarà la documentació aportada per l'estudiant i la tramitarà, amb l'informe pertinent, al Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. El **Departament d'Ensenyament** donarà resposta a la sol·licitud de l'alumnat.

Validacions:

Els **Estudiants del CSD** poden sol·licitar la validació de crèdits de la titulació per les competències adquirides per l'experiència artística o professional, l'experiència laboral o social, o bé per altres estudis no inclosos en el sistema de reconeixement i transferència de crèdits (*ENS/2869/2011, de 21 de novembre*). En el cas que l'estudiant sol·liciti reconeixement de crèdits per aquest concepte, s'incorporaran a l'expedient de l'estudiant

⁷ Segons *ENS/2869/2011, de 21 de novembre del reconeixement i transferència de crèdits, validació d'aprenentatges, del reconeixement de crèdits individualitzat i altres procediments específics en l'àmbit dels ensenyaments artístics superiors*. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya n° 6024, publicat amb data de 14 de desembre de 2011, pp. 62639-62643.

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.6. Gestió de les pràctiques externes

sempre que així ho resolgui la [Comissió de transferència i validacions del CSD](#) i la [Comissió de validacions del Departament d'Ensenyament de la Generalitat](#).

Transferències:

El Conservatori Superior de Dansa podrà transferir els crèdits obtinguts en d'altres titulacions:

Els [Estudiants del CSD](#) poden sol·licitar la transferència d'aquells crèdits cursats en altres centres de l'Espai Europeu d'Educació Superior (tant d'ensenyaments artístics com d'altres centres oficials) que no computen per a l'obtenció de la titulació que està cursant al CSD. En aquest cas, [la Comissió de reconeixement, transferència i validacions CSD](#), revisarà la documentació aportada per l'estudiant.

Tanmateix, els [Caps de les especialitats](#) vetllaran per a que tots aquests reconeixements s'incorporin en el [Suplement Europeu al Títol](#) de l'estudiant segons les normatives de la titulació.

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés [6.2. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments](#) s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La [Secretaria Acadèmica del CSD](#), s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps, [el Responsable de la qualitat](#) a més de vetllar pel correcte funcionament del procés [6.2.](#), farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en [l'IST](#) i en [l'ISSGIQ-CSD](#) per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

Els [Coordinadors de pràctiques](#) coordinaran les funcions dels professors responsables de les assignatures de pràctiques i vetllaran pel correcte funcionament de les pràctiques acadèmiques.

El seguiment i mesura del procés es fa amb l'anàlisi de la informació recollida dels indicadors especificats tant al Quadre d'Indicadors del procés [6.1. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius](#), en el seu apartat [3.6. Gestió de les pràctiques](#) (vinculat al procés [6.1. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius](#)), com a l'apartat [5.1](#) d'aquest procés, que ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius previstos així com també ajudaran a orientar les millores del

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.6. Gestió de les pràctiques externes

procés i les conclusions obtingudes, que el **Responsable de la qualitat** reflectirà a l'**IST** a l'**ISSGIQ-CSD** i a la Memòria anual del centre (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport de l'estudiant			
3.6. Gestió de les pràctiques			
Gestió de les pràctiques	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Nombre de convenis marc vigents	Finalització del curs	Intrait	Secretaria Acadèmica CSD
Nombre de convenis individualitzats signats		Memòria anual CSD	
Nombre de centres amb qui s'ha signat conveni (abast de les pràctiques)			
Nombre de crèdits obligatoris i optatius de pràctiques que han efectuat els alumnes que han acabat els estudis			
Reconeixement de crèdits	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per activitats professionals: Nombre de sol·licituds i crèdits corresponents Nombre d'aprovacions i crèdits corresponents Percentatge d'aprovacions/sol·licituds (en nombre i crèdits)	Bianual	Expedient de reconeixement Expedient acadèmic alumnat	Secretaria Acadèmica CSD
Per altres estudis cursats: Nombre de sol·licituds i crèdits corresponents Nombre d'aprovacions i crèdits corresponents Percentatge d'aprovacions/sol·licituds (en nombre i crèdits)			
Per activitats de participació: Nombre de sol·licituds i crèdits corresponents Nombre d'aprovacions i crèdits corresponents Percentatge d'aprovacions/sol·licituds (en nombre i crèdits)	Puntual		
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Valoració del grau de satisfacció dels estudiants sobre les pràctiques realitzades	Finalització de la pràctica	-Memòria anual CSD -IST	Professorat responsable de l'assignatura de pràctiques
Valoració del grau de satisfacció de les entitats col·laboradores en relació a l'estada dels alumnes en pràctiques			Secretaria Acadèmica CSD
Valoració del grau de satisfacció de l'alumnat sobre el procés de reconeixement de crèdits	Finalització de la pràctica		
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències.		Responsable de la qualitat

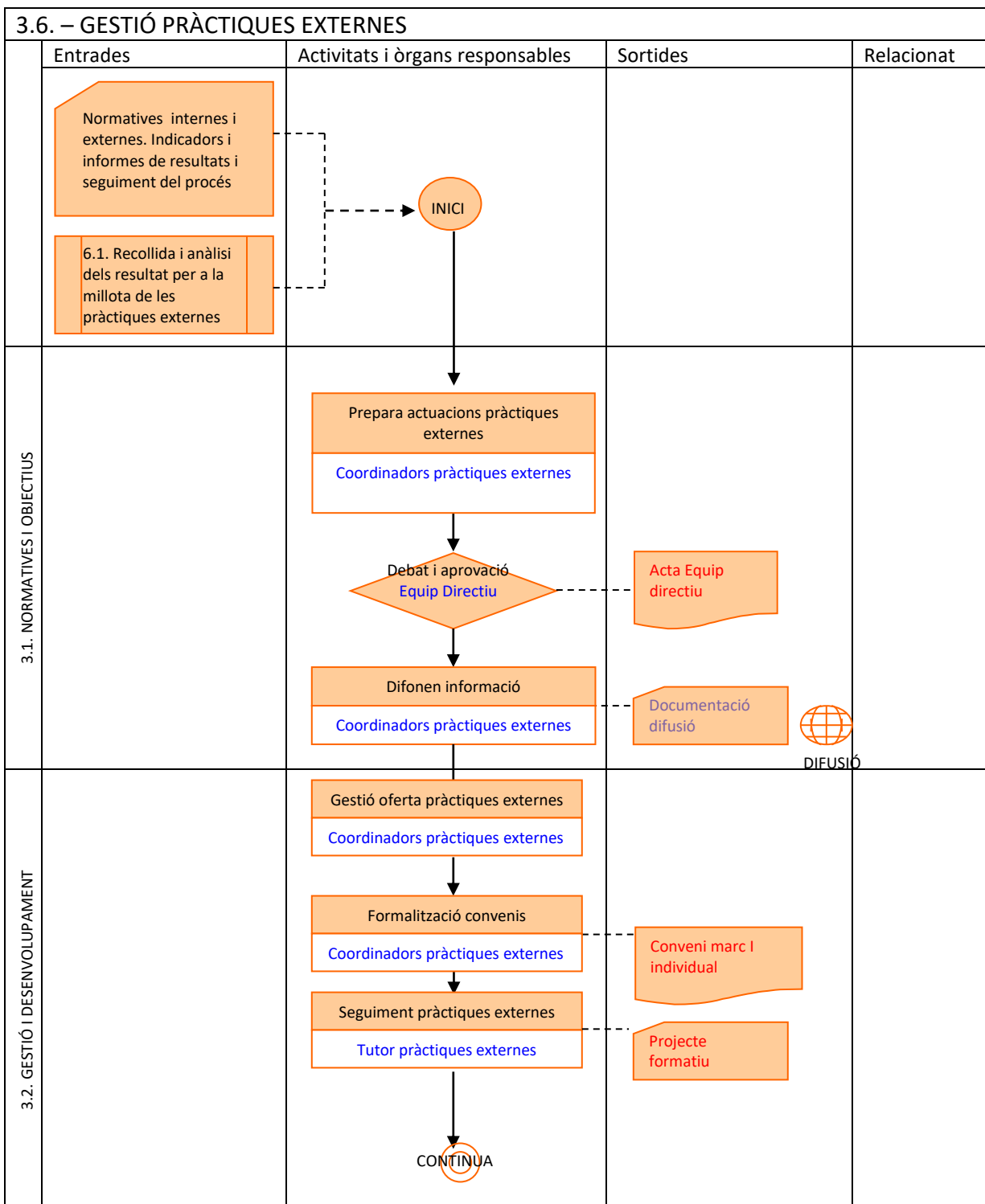
DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.6. Gestió de les pràctiques externes
6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
Marc d'actuació relatiu a la realització de pràctiques acadèmiques externes	Coordinadors de pràctiques	Permanent
Relació de centres de Pràctiques	Coordinadors de pràctiques	Permanent
Conveni marc de cooperació educativa	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Conveni individualitzat pràctiques	Secretària Acadèmica CSD	Permanent
Memòria final Pràctica estudiant	Professorat responsable d'assignatures de pràctiques	Permanent
Suplement europeu al Títol	Secretaria Acadèmica	Permanent
Fitxa pràctica estudiant (omplena pel centre de pràctiques)	Coordinadors de pràctiques	Permanent
Fitxa pràctica estudiant (omplena pel tutor CSD)	Coordinadors de pràctiques	Permanent
Document acreditatiu pràctiques realitzades (a petició de l'alumnat)	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent

DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

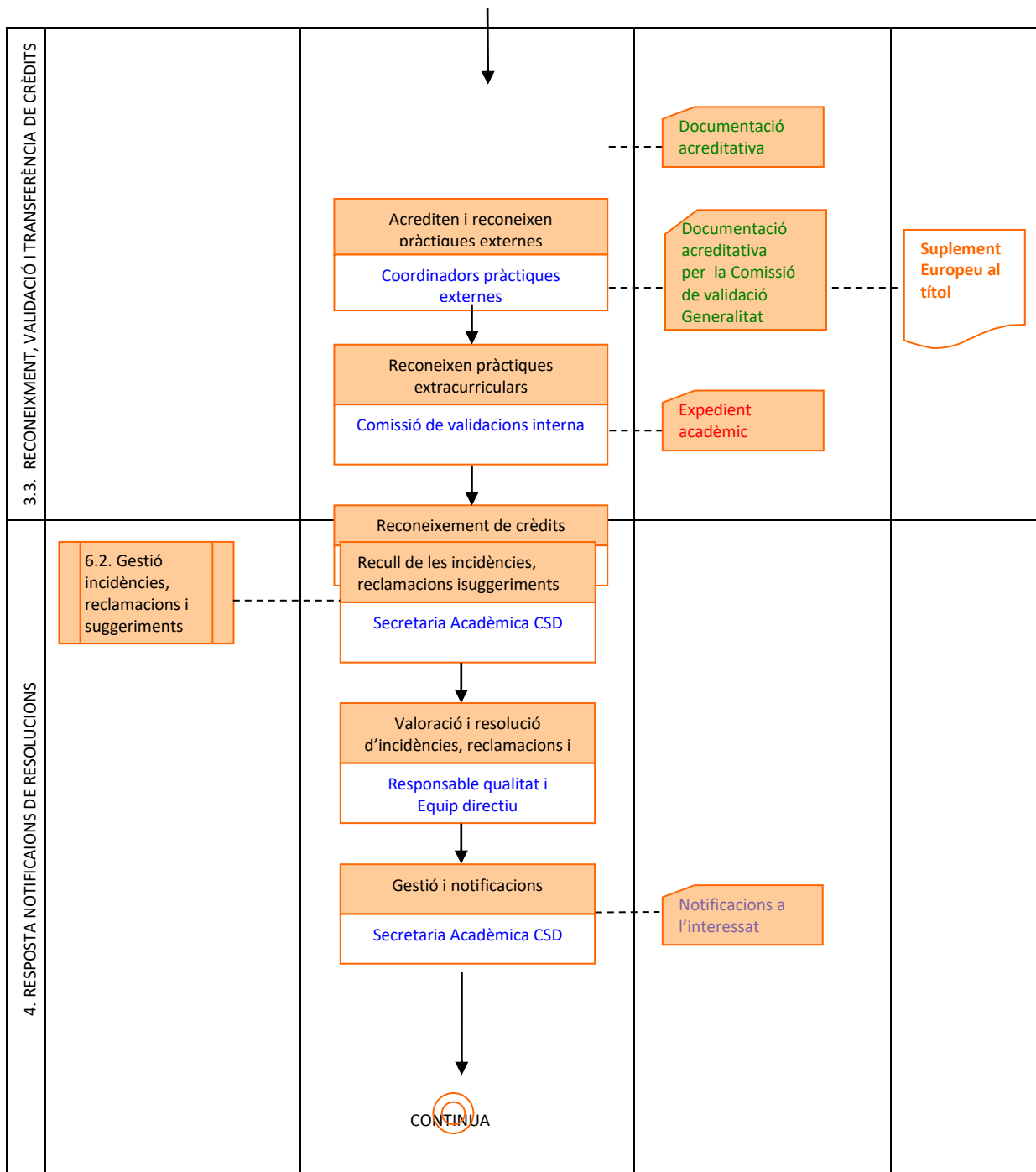
3.6. Gestió de les pràctiques externes

7. FLUXGRAMA:



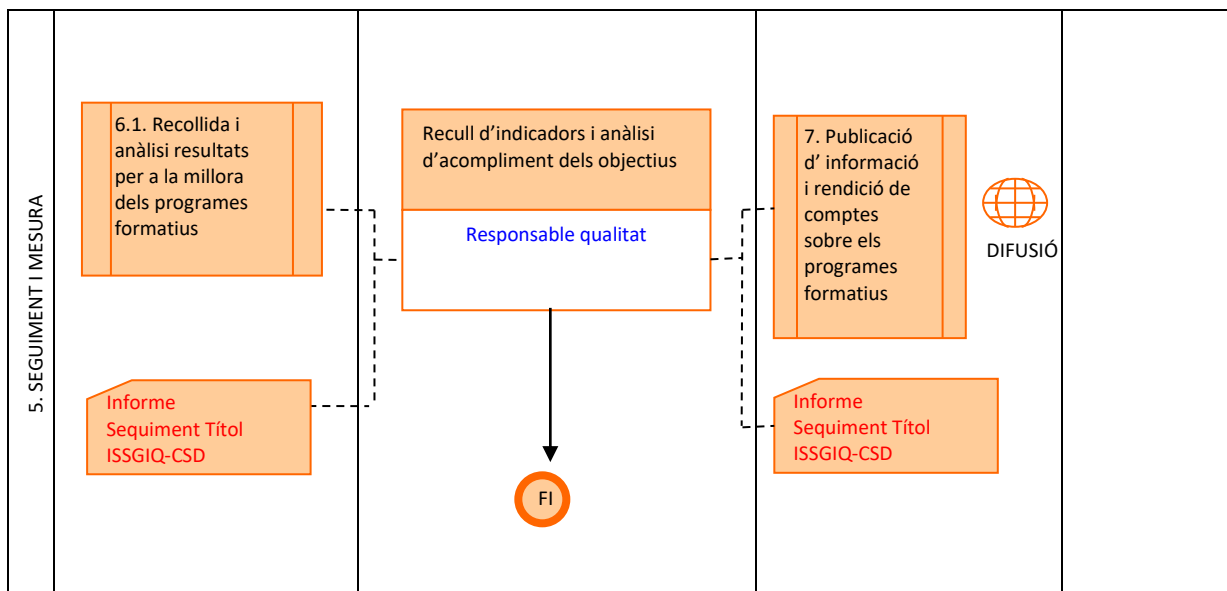
DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.6. Gestió de les pràctiques externes



DIMENSÍO 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant

3.6. Gestió de les pràctiques externes





DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport a l'estudiant
3.6. Gestió de les pràctiques externes

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis
4.1. Definició de la política del PD-PSD-PAS
DIMENSIÓ 4: PERSONAL ACADÈMIC I PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS
4.1. DEFINICIÓ DE LA POLÍTICA DEL PD-PSD-PAS
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió – Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 4.1. <i>Definir la del personal docent/suport a la docència/personal d'administració i serveis</i>	
Elaborat per	Revisat
Pel que fa a la part transversal del procés: Oficina de Gestió i Administració de l'Institut del Teatre	Equip directiu del CSD
Pel que fa a la participació del CSD: Direcció CSD Director de la qualitat i planificació Comissió de la qualitat	Aprovat Equip directiu del CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Ampliació de la relació d'òrgans implicats en el desenvolupament del procés - Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés - Vinculació amb altres processos SGIQ-CSD - Es concreten evidències relatives a la Política del PD-PSD-PAS - Modificació del quadre d'evidències del procés - Modificació del fluxgrama 	
Versió – Abril 2016	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat CSD Comissió qualitat IT	Equip directiu Consell Escolar



DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.1. Definició de la política del PD-PSD-PAS

Modificacions:

- Simplificació procés
- Ampliació responsabilitat
- Modificació del fluxgrama

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per

Membre Comissió qualitat CSD

Aprovat per

Consell Escolar

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.1. Definició de la política del PD-PSD-PAS

2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS

Finalitat:

La finalitat d'aquest procés és la de definir les directrius que marquen les intencions i orientacions de les escoles superiors de l'Institut del Teatre, CSD i ESAD, envers la selecció, la formació, l'avaluació i la promoció del personal docent (PD), del personal de suport a la docència (PSD) i del personal d'administració i serveis (PAS) que presta servei al centre, d'acord amb la política general de personal de l'Institut del Teatre.

Responsable del procés al CSD:

- Direcció CSD

Responsable del procés centralitzat:

- Gerència de l'Institut del Teatre

Òrgans implicats:

- Equip directiu CSD
- Servei de Gestió i Administració de l'IT (Gerència IT)
- Direcció General de l'IT
- Direcció dels Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona.
- Junta de Govern de l'Institut del Teatre.
- Ple de la Diputació de Barcelona.
- Presidència de l'Institut del Teatre.

Grups d'interès:

- PD, PSD, PAS, Òrgans de l'Institut del Teatre, Administració Local (Diputació de Barcelona).

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

3.1. ASPECTES GENERALS DE LA DEFINICIÓ I ELABORACIÓ DE LA POLÍTICA DEL PD/PSD/PAS

Els equips directius de les Escoles Superiors amb la participació dels Caps de Departaments de les Escoles Superiors, acorden amb la [Direcció General de l'Institut del Teatre](#) la política general del PD, PSD i PAS que presten serveis als seus centres. Aquesta política general ha de contemplar les directrius que requereix el personal del CSD en matèria de selecció, formació i promoció, i es recull en el [Pla Estratègic de l'Institut del Teatre](#). Posteriorment, s'eleva a la [Direcció de Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona](#) i l'executa el [Servei de Gestió i Administració de l'Institut del Teatre](#).

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.1. Definició de la política del PD-PSD-PAS

En especial, les Escoles Superiors vetllen per la inclusió en la definició de la política de PD i PSD dels aspectes següents:

- Necessitats estratègiques de plantilla de PD i PSD
- Definició del perfil dels llocs de treball
- Condicions dels llocs de treball
- Política de formació i reciclatge
- Política de recerca, doctorats i emèrits
- Adequació a les directrius i normes de l'Espai Europeu d'Educació Superior

3.2. POLÍTICA DE PD I PSD

El procés de definició de la política del PD i PSD s'inicia amb l'anàlisi de la situació i de les necessitats de recursos humans i del seu procés de selecció, formació i promoció de les Escoles superiors de l'Institut del Teatre per impartir els seus programes formatius. Aquesta anàlisi la realitzen els **Equips directius** de les escoles i els **Departaments** de les Escoles Superiors. Les necessitats de recursos i de modificacions de procés es comuniquen al Servei de Gestió i Administració de l'Institut del Teatre.

D'aquest anàlisi, l'**Institut del Teatre** endega el procés amb l'elaboració dels **diferents documents** que contenen tots els aspectes relatius a la gestió del personal de les escoles superiors de l'Institut del Teatre, tenint en compte les necessitats de les escoles per al desenvolupament de les seves titulacions oficials, i les possibles millores que s'han d'anar incorporant fruit de l'experiència de la seva implementació, així com tots aquells aspectes que poden tenir un impacte directe en la seva aplicació.

Aquests documents s'aproven per la **Junta de Govern de l'Institut del Teatre**, a proposta de la **Direcció General** i la **Gerència** i amb el suport de la Coordinació Acadèmica i el **Servei de Gestió i Administració de l'IT**. Si escau, la Junta els eleva al **Ple de la Diputació** per a la seva aprovació.

Prèviament a la seva aprovació, la Gerència de l'Institut del Teatre informarà als agents socials de totes les qüestions d'interès laboral que puguin afectar als treballadors, tal i com estableix la normativa vigent.

L'execució de la política de contractació del PD i del PSD està encomanda al **Servei de Gestió i Administració de l'Institut del Teatre**.

Un cop aprovats els diferents documents relatius a la política de gestió del personal de les escoles superiors de l'Institut del Teatre es farà la corresponent **difusió d'aquesta a les unitats implicades, i a través de la pàgina intranet/web de la institució** (relacionat amb el

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.1. Definició de la política del PD-PSD-PAS

procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*). A partir d'aquest moment és el **Servei de Gestió i Administració** de l'Institut del Teatre que comença l'execució de la mateixa.

3.3. POLÍTICA DE PAS

El procés de definició de la política del PAS l'inicia la Direcció dels Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona.

Els documents que la conformen s'elaboren amb la finalitat de millorar els diferents serveis de suport en funció de les necessitats reals de les escoles superiors de l'Institut del Teatre, tot cercant la millora organitzacional i funcional així com el ple desenvolupament del seu personal dins la institució.

Aquesta política conté:

- La plantilla de personal
- Relació de Llocs de Treball
- Mapa retributiu
- Definició dels perfils dels llocs de treball
- Condicions dels llocs de treball
- Processos d'accés i promoció
- Pla de Formació

La **Diputació de Barcelona** endega el procés amb l'elaboració dels **diferents documents que contenen tots els aspectes relatius a la gestió del PAS** de l'Institut del Teatre, dins del qual es troba el de les escoles superiors de l'Institut del Teatre, tenint en compte les necessitats de l'escola per al desenvolupament de les seves titulacions oficials, i les possibles millores que s'han d'anar incorporant fruit de l'experiència de la seva implementació, així com tots aquells aspectes que poden tenir un impacte directe en la seva aplicació.

Aquests documents es validen i aproven pels següents òrgans:

- **Junta de Govern de la Diputació de Barcelona**
- **Ple de la Diputació de Barcelona**
- **Presidència de la Diputació de Barcelona**

Prèviament a la seva aprovació, la Diputació de Barcelona informarà als agents socials de totes les qüestions d'interès laboral que puguin afectar als treballadors, tal i com estableix la normativa vigent.

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.1. Definició de la política del PD-PSD-PAS

L'execució de la política de contractació del PAS també la realitza la [Direcció dels Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona](#).

Un cop aprovats els diferents documents relatius a la política de gestió del PAS de la Diputació de Barcelona es farà la corresponent [difusió d'aquesta a les unitats, seccions i escoles implicades, i a través de la pàgina web de la institució de la Diputació de Barcelona](#) (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*). A partir d'aquest moment és quan la mateixa [Direcció dels Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona](#) executa la política, a petició de l'Institut del Teatre en casos de necessitat.

3.4. PARTICIPACIÓ DE LES ESCOLES SUPERIORS

- Al procés 2. *Disseny i revisió dels programes formatius* es descriuen els procediments de disseny/modificació dels programes formatius i de l'anàlisi de resultats, que impliquen una contractació i política relativa al seu PD-PSD-PAS.
- Al procés 5. *Gestió dels recursos materials i serveis* es descriu com els [Equips directius de les escoles superiors](#) analitzen els seus serveis i en fan les observacions oportunes per a la seva millora.
- Els [Equips directius](#) analitzen periòdicament la plantilla del PD/PSD/PAS i els recursos necessaris per a la implementació de les seves titulacions i fan les peticions corresponents al [Servei de Gestió i Administració de l'Institut del Teatre](#) segons les necessitats dels seus programes formatius.

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La [Secretaria Acadèmica del CSD](#), s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps, [el Responsable de la qualitat](#) a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'[IST](#) i en l'[ISSGIQ-CSD](#) per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis
4.1. Definició de la política del PD-PSD-PAS
5. SEGUIMENT I MESURA

La Gerència és l'últim responsable del correcte funcionament del procés. El seguiment per part del responsable del procés per part del CSD consisteix a avaluar els indicadors elaborats i determinats per Gerència amb els òrgans implicats i proposar els canvis oportuns al sí del Consell de Direcció de l'IT.

Els indicadors, determinats i processats per Gerència, han de recollir les dades oportunes per poder avaluar:

- Grau d'assoliment de l'objectiu que permet assolir la política general
- Grau d'assoliment de l'execució de la política general

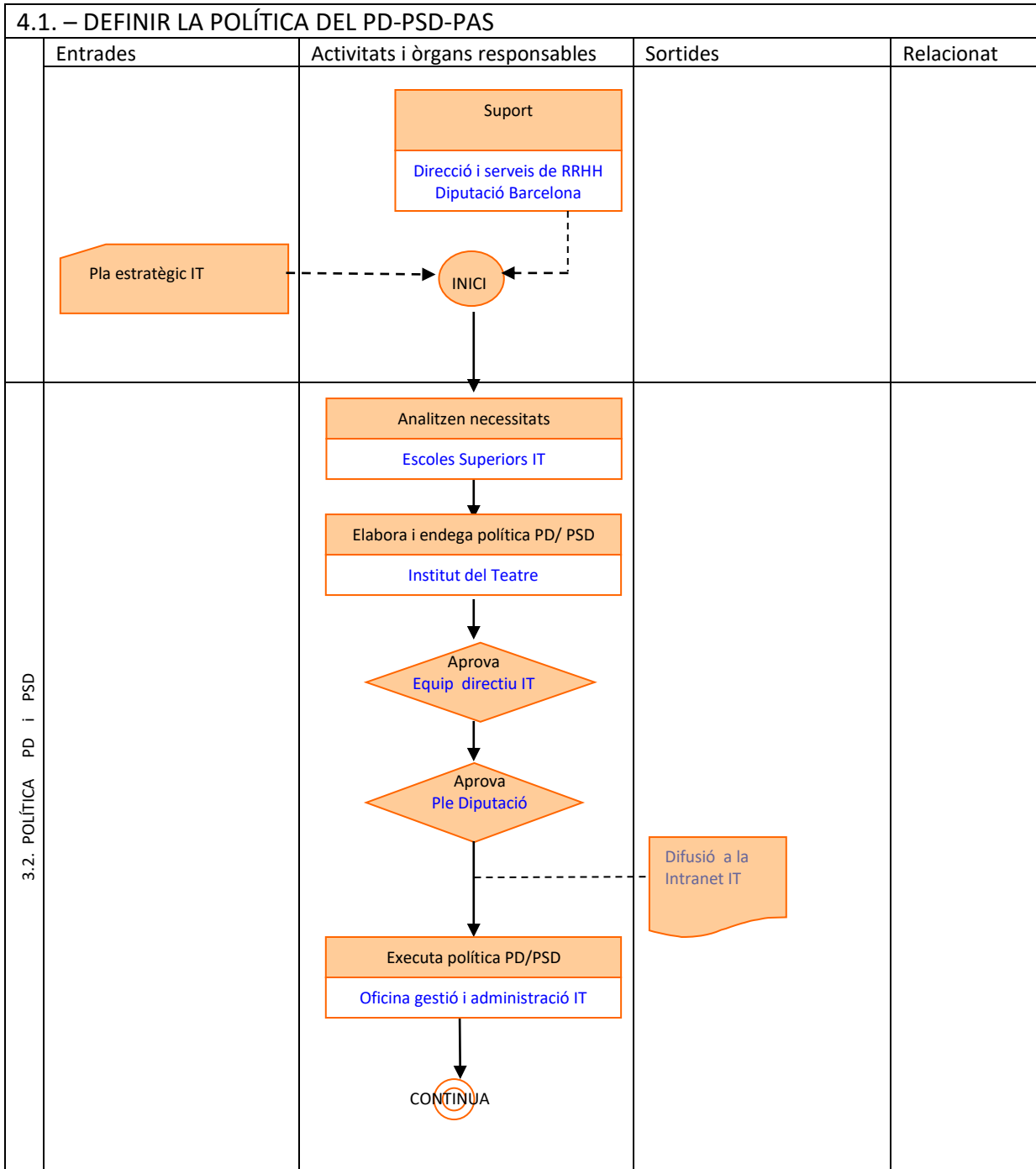
6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
Pla Estratègic de l'Institut del Teatre	Servei de Gestió i administració IT	Permanent
La plantilla de personal	Servei de Gestió i administració IT	Permanent
Relació, condicions i perfils dels Llocs de Treball	Servei de Gestió i administració IT	Permanent
Mapa retributiu	Servei de Gestió i administració IT	Permanent
Processos d'accés i promoció	Servei de Gestió i administració IT	Permanent
Pla de Formació	Servei de Gestió i administració IT	Permanent

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

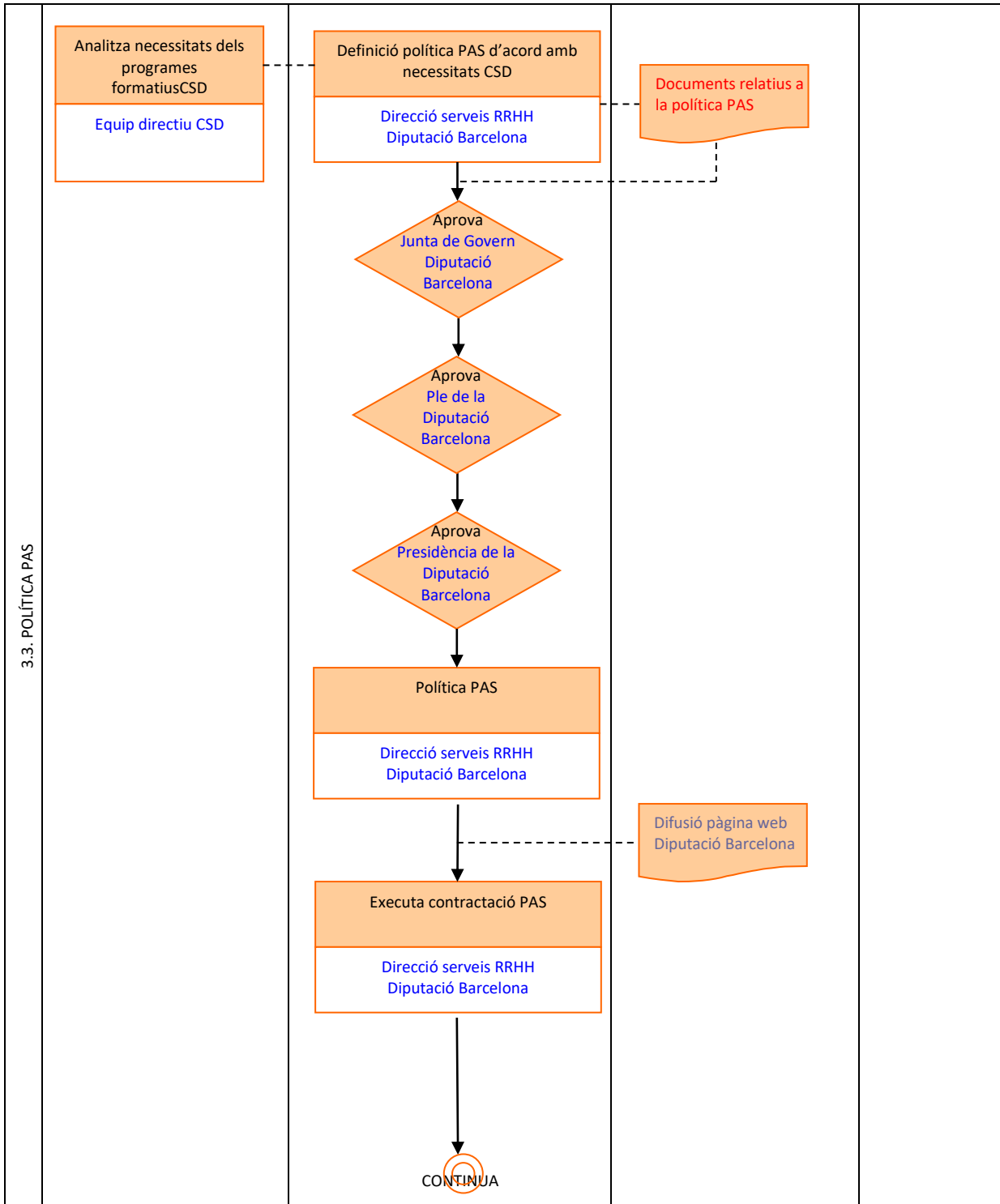
4.1. Definició de la política del PD-PSD-PAS

7. FLUXGRAMA:



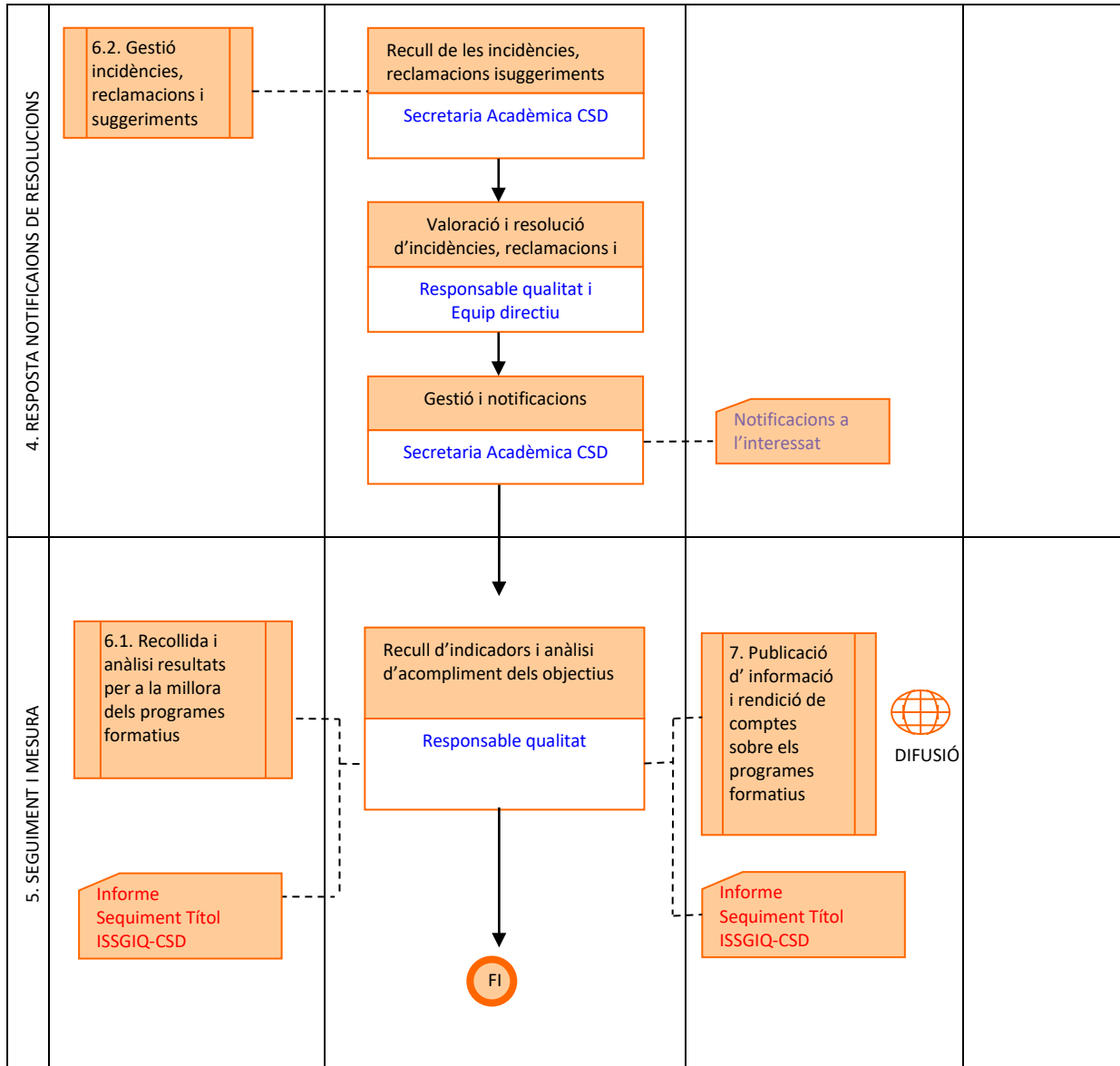
DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.1. Definició de la política del PD-PSD-PAS



DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.1. Definició de la política del PD-PSD-PAS



DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis
4.2. Accés i selecció del PD-PSD-PAS
DIMENSÍO 4 PERSONAL ACADÈMIC I PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS
4.2. ACCÉS I SELECCIÓ DEL PD-PSD-PAS
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió – Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 4.2. <i>Accés i selecció del personal docent, del personal de suport a la docència i del personal d'administració i serveis</i>	
Elaborat per	Revisat
Pel que fa a la part transversal del procés: Oficina de Gestió i Administració de l'Institut del Teatre	Equip directiu del CSD
	Aprovat
Pel que fa a la participació del CSD: Direcció CSD Director de la qualitat i planificació Comissió de la qualitat	Equip directiu del CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions:	
<ul style="list-style-type: none"> - Identificació dels responsable del procés al CSD i com a procés centralitzat de l'IT - Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés - Vinculació amb altres processos SGIQ-CSD - Relació del procés amb l'Informe de Seguiment de la Titulació i amb l'ISSGIQ-CSD - Modificació Quadre d'indicadors del procés - Modificació del quadre d'evidències del procés - Modificació del fluxgrama 	
Versió – Abril 2016	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat CSD Comissió qualitat IT	Equip directiu Consell Escolar

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.2. Accés i selecció del PD-PSD-PAS

Modificacions:

- Clarificació i actualització de la informació
- Ampliació responsabilitat
- Clarificació indicadors
- Modificació del fluxgrama

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per

Membre Comissió qualitat CSD

Aprovat per

Consell escolar



DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.2. Accés i selecció del PD-PSD-PAS

2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS

Finalitat:

La finalitat d'aquest subprocés és la d'identificar l'establiment dels mecanismes d'acció i selecció del personal docent (PD), del personal de suport a la docència (PSD) i del personal d'administració i serveis (PAS) de les escoles superiors de l'Institut del Teatre, i de com aquestes participen d'aquest procés.

Responsable del procés al CSD:

- Direcció CSD

Responsable del procés centralitzat:

- Secció de desenvolupament i processos (Gerència IT-Servei de Gestió i administració)

Òrgans implicats:

- Equips directius escoles superiors
- Departaments IT
- Coordinació Acadèmica IT
- Tribunal de selecció de personal
- Gerència de l'Institut del Teatre
- La Direcció General de l'Institut del Teatre
- Direcció dels Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona.
- Junta de Govern de l'Institut del Teatre.
- Ple de la Diputació de Barcelona.
- Presidència de l'Institut del Teatre.

Grups d'interès:

- Estudiants, PD, PSD, PAS, Òrgans de l'Institut del Teatre, Societat, Administració Local (Diputació de Barcelona), Administració pública (Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i/o AQU Catalunya)

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

3.1. ASPECTES GENERALS

L'Institut del Teatre preveu l'accés i selecció del personal vinculat a les escoles superiors, sigui PD/PSD o PAS, com a un dels processos claus en la millora de la qualitat de l'activitat de les seves escoles.

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis**4.2. Accés i selecció del PD-PSD-PAS**

Aquest subprocés es realitza de manera centralitzada i és comú per a totes les escoles que integren l'Institut del Teatre. S'inicia a petició de l'escola en funció de les places vacants i de l'actualització del pla d'estudis (relacionat amb els processos 2. *Disseny i revisió dels programes formatius* i 3.3. *Metodologia d'ensenyament i avaluació*) i queda reflectida en el Pla d'Ordenació Acadèmica de l'Institut del Teatre, en el cas del PD i PSD, i com a suport a l'activitat docent de l'Escola en el cas del PAS. Un cop manifestades les necessitats de contractació de PD i PSD, correspon a la Gerència (a través del [Servei de Gestió i Administració](#)) amb la conformitat de la [Coordinació Acadèmica](#), l'inici de la tramitació i execució dels processos de selecció i contractació. En relació al PAS, correspon a la [Gerència de l'Institut del Teatre](#) sol·licitar aquesta necessitat a la [Direcció dels Serveis de Recursos Humans Diputació de Barcelona](#).

El sistema de selecció previstos per al personal laboral són els de concurs, oposició i concurs oposició.

A l'Institut del Teatre es realitzen dos tipus de processos de selecció, que seran aquells que estaran inclosos dintre de:

- Pla d'Actuació en Matèria d'Ocupació: PAMO (PD/PSD/PAS).

Són objecte d'aquest Pla les necessitats de recursos humans que és necessari proveir amb personal de nou ingrés.

També, dins el límit establerts anualment per la Llei de Pressupostos Generals de l'Estat, el PAMO inclourà els llocs i places desenvolupats per personal interí per vacant, contractat o nomenat amb anterioritat, amb excepció d'aquells sobre els que existeixi reserva de lloc, estiguin incursos en processos de provisió o es decideixi la seva amortització.

El conjunt de processos selectius que es celebrin dins el PAMO estaran adreçats a la selecció de personal docent de caràcter fix.

- Pla d'Ordenació Acadèmica: POA (PD/PSD)

El Pla d'Ordenació Acadèmica de l'Institut del Teatre (POA), identifica les necessitats de recursos humans que és necessari cobrir durant cada curs acadèmic.

L'anunci de convocatòria de places es publicarà al [Butlletí Oficial de la Província de Barcelona \(BOPB\)](#) i al [Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya \(DOGC\)](#) i a la [web i intranet de l'Institut del Teatre](#) (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.2. Accés i selecció del PD-PSD-PAS

Un cop realitzats els processos de selecció valorant als aspirants presentats, el [Tribunal de selecció de personal](#) elevarà una proposta de contractació a la [Presidència de l'Institut del Teatre](#). Les **actes** resultants dels processos constituïran evidències del procés.

3.2. PARTICIPACIÓ DEL CSD:

- Processos PAMO:

L'[Equip Directiu](#) del CSD comunica als [Departaments IT](#) les necessitats de personal docent, un cop actualitzat el Pla d'Estudis. Aquestes necessitats poden ser a mitjà i llarg termini (previsió de la implementació d'uns nous estudis) o just per al curs següent, que es concreta en el Programa d'Estudis (relacionat amb el procés 2. *Disseny i revisió dels programes formatius*).

- Processos POA:

En el segon cas (necessitats per a la programació del curs, també relacionat amb el procés 2. *Disseny i revisió dels programes formatius*), l'[Equip Directiu del CSD](#), conjuntament amb els [Departament IT](#), analitzen les necessitats de personal docent per al curs següent, i comuniquen a Coordinació Acadèmica de l'IT les necessitats de personal que no estan cobertes per la plantilla de fixos.

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La [Secretaria Acadèmica del CSD](#), s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps, [el Responsable de la qualitat](#) a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'**IST** i en l'**ISSGIQ-CSD** per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

La [Direcció CSD](#), com a propietària del procés, és la responsable de vetllar pel correcte funcionament del procés: detectar necessitats i comunicar-les a Coordinació Acadèmica o a Gerència. Un cop finalitzats els processos de selecció i contractació analitza el seu desenvolupament i, si s'escau, redacta un informe valoratiu i pla de millora, que passa al [Responsable de la Qualitat del CSD](#) per a l'elaboració de l'**IST** i l'**ISGIQ**. Aquestes propostes de

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis**4.2. Accés i selecció del PD-PSD-PAS**

millora també són traslladades a la Gerència i, si escau, a la Direcció General de l'Institut del Teatre.

La [Coordinació acadèmica](#) i la [Gerència de l'Institut del Teatre](#) són els responsables últims del correcte funcionament de la fase intermèdia del procés, en el que afecta el conjunt de l'Institut del Teatre. La seva revisió i millora es fa a partir de l'anàlisi de la informació recollida sobre les actuacions de la política de PD-PSD-PAS i les conclusions obtingudes pel Servei de Gestió i Administració a través dels seus documents. Els responsables de gerència realitzen una reunió amb la direcció de les Escoles per valorar el funcionament i proposar millores als òrgans que correspongui.

El seguiment i mesura del procés es fa amb l'anàlisi de la informació recollida dels indicadors especificats tant al Quadre d'Indicadors del procés *6.1. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*, en el seu apartat *4.2. Accés i selecció del PD-PSD-PAS* (vinculat al procés *6.1. Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*), com a l'apartat 5.1. d'aquest procés, que ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius previstos així com també ajudaran a orientar les millores del procés i les conclusions obtingudes, que el [Responsable de la qualitat CSD](#) reflectirà a l'[IST](#) a l'[ISSGIQ-CSD](#) i a la Memòria anual del centre (relacionat amb el procés *7. Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis
4.2. Accés i selecció del PD-PSD-PAS
5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i Personal d'administració i serveis			
4.2. Accés i selecció del PD-PSD i del PAS			
Mapa del PD, del PSD i del PAS	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per a cada col·lectiu: Nombre total de professionals segons tipus de contracte, jornada i exclusivitat a l'escola	Final de curs		Recursos Humans IT

6. EVIDÈNCIES

Constituiran evidències d'aquest subprocés els documents que generin els òrgans de l'Institut del Teatre responsables del mateix, segons els protocols de la Guia Interna dels Processos Selectius POA de l'Institut del Teatre (en relació al PD/PSD), i segons el Reglament Provisió DIBA (en relació al PAS).

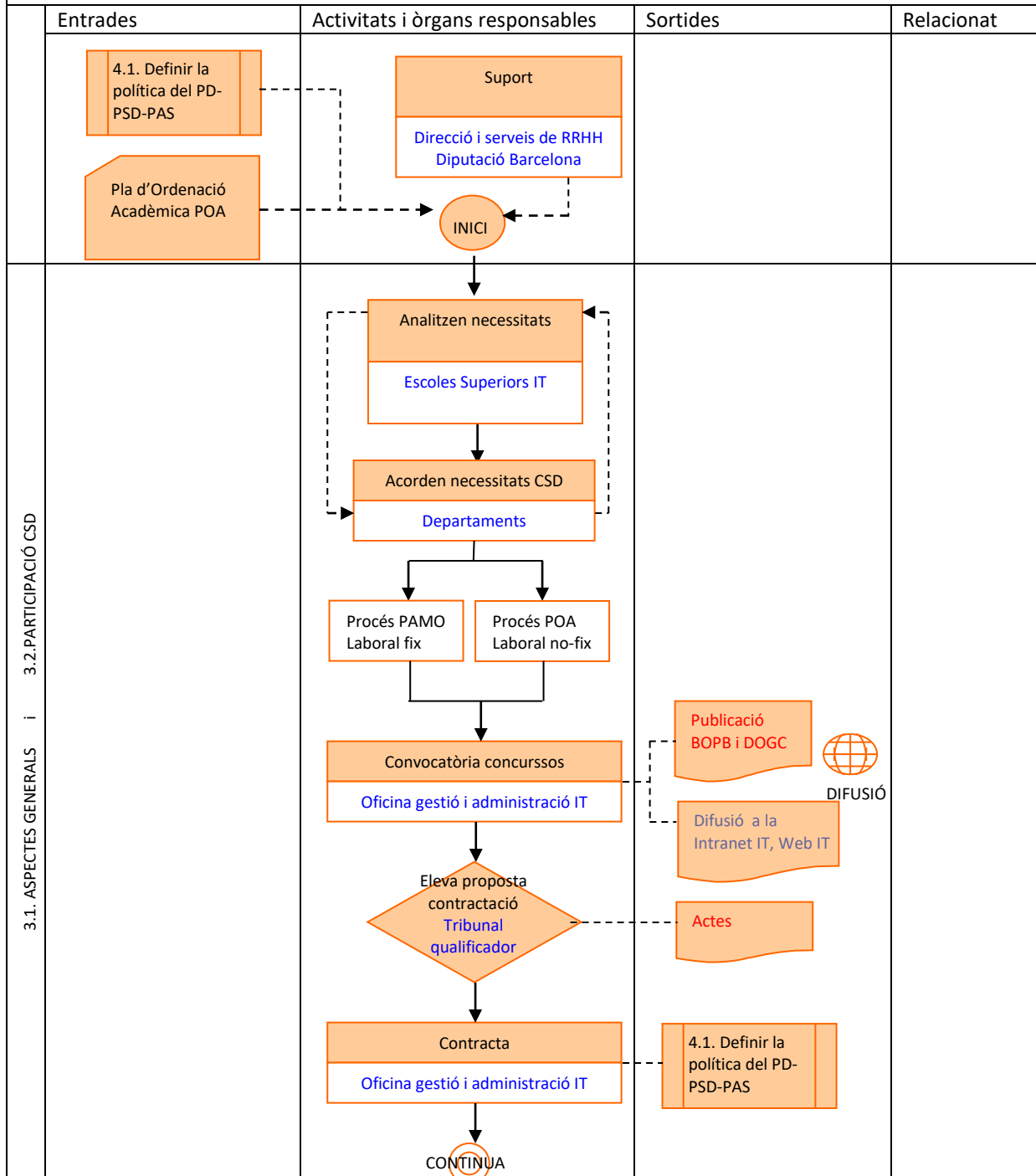
Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
Expedient de cada concurs/oposició (bases i actes dels Tribunals de selecció, aspirants al concurs, proves, valoracions, resultats, incidències, acords, nomenaments, publicació dels nomenaments...)	Secció de Desenvolupament i processos Coordinació Acadèmica IT	Permanent
Publicació dels processos i resultats als BOPB, DOGC, web Institut, Intranet	Secció de Desenvolupament i processos Coordinació Acadèmica IT Unitat d'Informàtica i Audiovisuals	Permanent
Informes valoratius dels processos	Direcció CSD Caps Especialitats i Departaments corresponents	Permanent

DIMENSIO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.2. Accés i selecció del PD-PSD-PAS

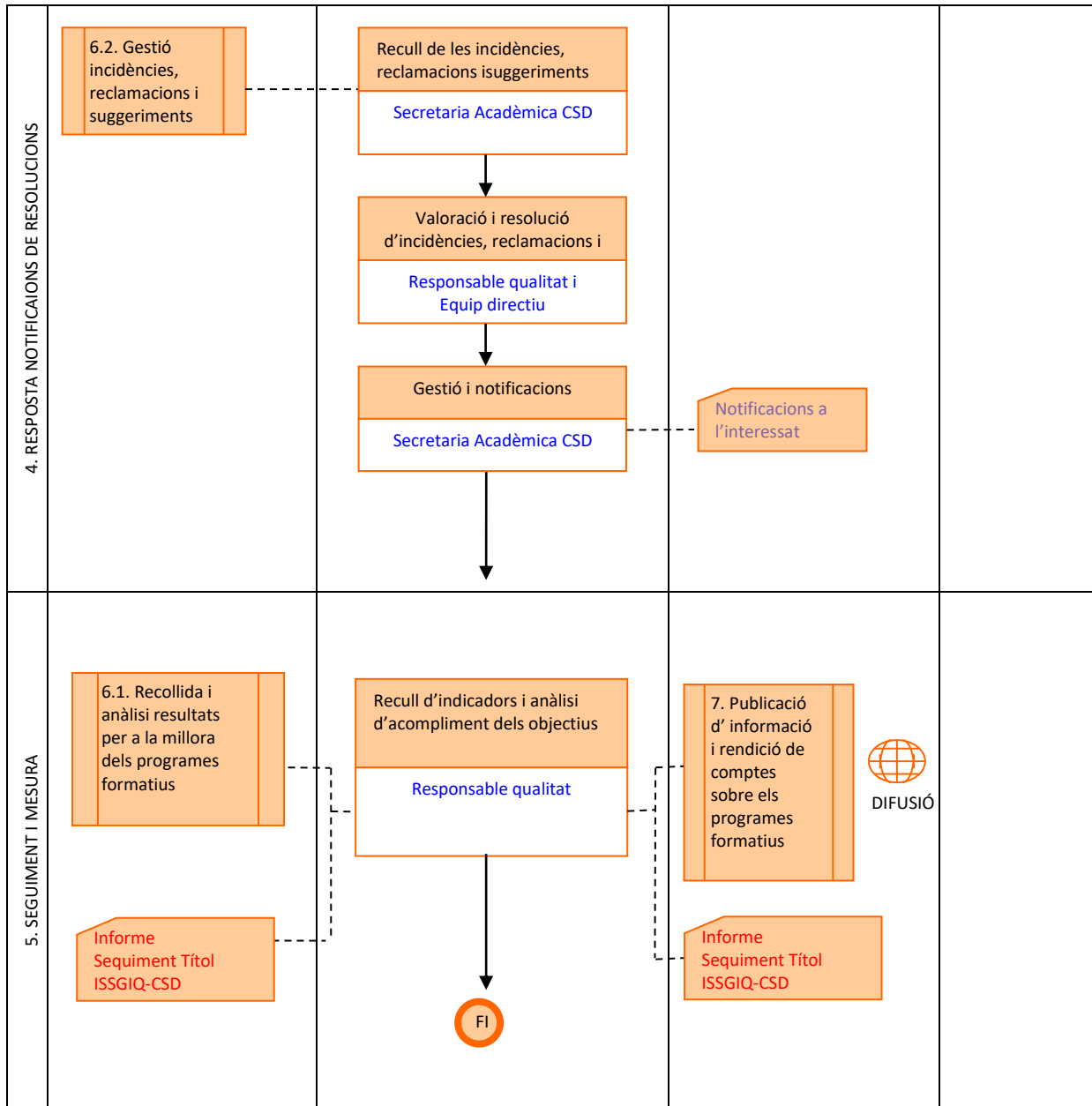
7. FLUXGRAMA:

4.2. – ACCÉS i SELECCIÓ PD-PSD-PAS



DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.2. Accés i selecció del PD-PSD-PAS





DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.2. Accés i selecció del PD-PSD-PAS

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis
4.3. Formació del PD-PSD-PAS
DIMENSÍO 4: PERSONAL ACADÈMIC I PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS
4.3. FORMACIÓ DEL PD-PSD-PAS
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió – Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el subprocés 4.3. <i>Formació del personal docent, del personal de suporta a la docència i del personal d'administració i serveis</i>	
Elaborat per	Revisat
Pel que fa a la part transversal del procés: Oficina de Gestió i Administració de l'Institut del Teatre	Equip directiu del CSD
Pel que fa a la participació del CSD: Direcció CSD Director de la qualitat i planificació Comissió de la qualitat	Aprovat Equip directiu del CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat</i> de l'AQU-Catalunya	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Identificació del responsable del procés al CSD en funció de la titulació Pedagogia/Coreografia-Interpretació - Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés - S'han indicat evidències relatives al Pla General de Formació anual del CSD - S'ha especificat el seguiment del procediment fins a la seva valoració - Vinculació amb la Memòria anual del centre, a l'IST i a l'ISSGIQ-CSD - Vinculació amb altres processos SGIQ-CSD - Modificació Quadre d'indicadors del procés - Modificació del quadre d'evidències del procés - Modificació del fluxgrama 	
Versió – Abril 2016	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat</i> de l'AQU-Catalunya	

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis
4.3. Formació del PD-PSD-PAS

Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat CSD Comissió qualitat IT	Equip directiu Consell Escolar
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Clarificació i actualització de la informació - Revisió indicadors - Modificació del fluxgrama 	

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per	Aprovat per
Membre Comissió qualitat CSD	Consell Escolar

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis**4.3. Formació del PD-PSD-PAS****2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS**

Finalitat:

La finalitat d'aquest subprocés és la d'informar sobre com s'executen les polítiques i normatives referents a la formació del personal docent (PD), del personal de suport a la docència (PSD) i del personal d'administració i serveis (PAS) del CSD, en la cerca de la millora de la qualitat tant dels processos d'ensenyament de les titulacions oficials impartides, com dels recursos personals vinculats a aquests.

El responsable del procés per la titulació de Pedagogia de la Dansa implicat és:

- Cap especialitat Pedagogia

El responsable del procés per la titulació de Coreografia i Interpretació implicat és:

- Cap especialitat Coreografia i Interpretació

Òrgans implicats:

- Direcció CSD
- Departaments de les Escoles Superiors de l'IT
- Comissió de Gestió de la Formació
- Gerència de l'Institut del Teatre
- Direcció General de l'Institut del Teatre
- Servei de Gestió i Administració de l'Institut del Teatre
- Direcció dels Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona
- Presidència de l'Institut del Teatre

Grups d'interès:

- Estudiants, PD, PSD, PAS, Òrgans de l'Institut del Teatre, Societat, Administració Local (Diputació de Barcelona), Administració pública (Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i/o AQU Catalunya)

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**3.1. ASPECTES GENERALS**

L'Institut del Teatre preveu la formació del personal vinculat a les escoles superiors, sigui PD/PSD o PAS, com a un dels processos claus en la millora de la qualitat de l'activitat de les seves escoles (vinculat al procés 2. *Disseny i revisió dels programes formatius*, al procés 3.3. *Metodologia d'ensenyament i avaluació* i al procés 5. *Gestió dels recursos materials i serveis*).

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis**4.3. Formació del PD-PSD-PAS**

Aquest procés es realitza de manera centralitzada i és comú per a totes les escoles que integren l'Institut del Teatre a través del **Pla de Formació Anual** (concreció anual del **Pla General de Formació**).

S'inicia per la **Comissió de la Gestió de la Formació** de l'Institut del Teatre, que redacta el Pla General de Formació i la **Secretaria** d'aquesta comissió l'executa. El **Consell de Direcció de l'IT** determina les línies principals i aprova el pressupost i la memòria anual de la Comissió de la Gestió de la Formació. El **Pla General de Formació** s'aprova per la **Junta General de l'Institut del Teatre**.

La **Comissió de Gestió de la Formació** elabora la proposta anual del Pla General de Formació i la seva previsió pressupostària, fa el seguiment de les accions formatives, aprova o denega les peticions de formació, elabora indicadors de qualitat de la formació, realitza l'avaluació de les accions realitzades i qualsevol altra funció que el Consell de Direcció de l'IT li encomani.

La Comissió de Gestió de la Formació està composta per:

- Direcció dels Centres Territorials
- Direcció de les Escoles
- Direcció de Serveis Culturals
- 1 representant del Servei de Gestió i Administració
- 1 representant de la Gerència
- 1 representant dels sindicats
- 1 assessor dels sindicats, amb veu i sense vot

El **Pla General de Formació** contempla tres tipus d'àmbits de formació:

- Àmbit estratègic: general per a l'Institut del Teatre i que determina la Direcció General de l'Institut del Teatre.
- Àmbit específic: per a un col·lectiu de persones o per a una persona que representa un col·lectiu.
- Àmbit personal: a títol individual

Els estudis d'idiomes per part de qualsevol treballador de l'Institut del Teatre es considera d'àmbit estratègic i tenen un tractament especial d'ajuts econòmics. El procediment ve determinat per la **Secretaria de la Comissió de Gestió de la Formació** de l'Institut del Teatre.

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.3. Formació del PD-PSD-PAS

Qualsevol proposta dels tres àmbits arriba a la Comissió de Gestió de la Formació, un cop aprovada pel cap corresponent (Escoles, Departaments, Serveis). Les propostes poden ser presentades conjuntament per més d'un òrgan o àmbit de l'Institut del Teatre.

L'Institut del Teatre, a través de la planificació anual de POA (Pla d'Ordenació Acadèmica) contempla una política de reducció d'hores lectives per a un determinat nombre de docents que es troben redactant la tesi doctoral. Des del [Servei de Gestió i Administració](#) de l'Institut del Teatre es determina el procediment per a sol·licitar les reduccions corresponents.

3.2. PARTICIPACIÓ DEL CSD:

La participació del CSD en la [Comissió de Gestió de la Formació](#) és el corresponent a la Direcció de les escoles.

El/la [Cap de l'especialitat de Pedagogia](#) (per a l'àmbit específic del col·lectiu docent vinculat a aquesta especialitat), i el/la [Cap de l'Especialitat de Coreografia i Interpretació](#) (per a l'àmbit específic del col·lectiu docent vinculat a aquesta especialitat), a partir de la valoració anual de la qualitat formativa, estudien conjuntament amb els departaments o àrees de departament o col·lectiu de professors, la necessitat d'una formació específica, relacionada amb el desenvolupament i millora de la metodologia docent (relacionat amb el procés 2. *Disseny i revisió dels programes formatius* i amb el procés 3.3. *Metodologia d'ensenyament i avaluació*) i formulen a la Direcció del CSD les propostes. Aquestes propostes, un cop aprovades pel [Director CSD](#), passa a la [Comissió de Gestió de la Formació](#) i es concreta al Pla de Formació Anual-CSD, que recollirà tant les Propostes de formació de l'àmbit estratègic-CSD com les Propostes de formació de l'àmbit específic-CSD.

Per la seva part els [Departaments](#), a partir de la valoració de la qualitat formativa a allò que els afecta, poden proposar formacions individuals o específiques i, si ho consideren necessari, que siguin presentades conjuntament amb la direcció del CSD.

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La [Secretaria Acadèmica del CSD](#), s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis
4.3. Formació del PD-PSD-PAS

Al mateix temps, **el Responsable de la qualitat** a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'**IST** i en l'**ISSGIQ-CSD** per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

El **Consell de Gestió de la Formació** és l'encarregat de fer el seguiment de les accions formatives, d'elaborar els indicadors de qualitat de la formació i de realitzar l'avaluació de les accions realitzades. Per part del CSD, els **Caps de les especialitats corresponents**, faran una anàlisi i valoració de la informació obtinguda i elaboraran un **Informe de valoració de la formació del personal CSD**, que presentarà les propostes de millora del procés, i que el **Responsable de la qualitat i la planificació** farà constar a la **Memòria anual del centre** i a l'**IST**.

El seguiment i mesura del procés es fa amb l'anàlisi de la informació recollida dels indicadors especificats tant al Quadre d'Indicadors del procés 6.1. *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*, en el seu apartat 4.3. *Formació del PD-PSD-PAS* (vinculat al procés 6.1. *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*), com a l'apartat 5.1 d'aquest procés, que ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius previstos així com també ajudaran a orientar les millores del procés i les conclusions obtingudes, que el **Responsable de la qualitat** reflectirà a l'**IST** a l'**ISSGIQ-CSD** i a la **Memòria anual del centre** (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i Personal d'administració i serveis			
4.3. Formació del PD, del PSD i del PAS			
Formació del PD, del PSD i del PAS	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per tipologia de formació: (Descripció de cada curs Nombre de cursos Hores Assistents per escoles (o departament si convé) Pressupost previst Pressupost executat Transferència	Anual Finalització del curs	Memòria Formació Memòria anual CSD Memòria departament Intrait	Responsable de Formació
Formació Interna: Nombre de cursos Nombre de professors docents Nombre de professors receptors Nombre d'hores Transferència			Professorat Responsable de Formació

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis
4.3. Formació del PD-PSD-PAS

Formació del PD, del PSD i del PAS	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Percentatge de participació del professorat en el Programa ERASMUS	Finalització del curs	Memòria Formació Memòria anual CSD Memòria departament Intrait	Responsable Mobilitat ERASMUS Professorat implicat
Participació-assistència a festivals / intercanvis / Congressos, etc. sense ajuts econòmics	Anual Finalització del curs	Responsable de Formació Memòria departament	Professorat Responsable de Formació
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Satisfacció per part dels participants de continguts, organització i formadors	Anual	Memòria anual CSD IST	Responsable de Formació
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències.		Responsable de la qualitat

6. EVIDÈNCIES

Constituiran evidències d'aquest subprocés els documents que generin els òrgans de l'Institut del Teatre responsables del mateix i segons els protocols del Pla de Formació de l'Institut del Teatre.

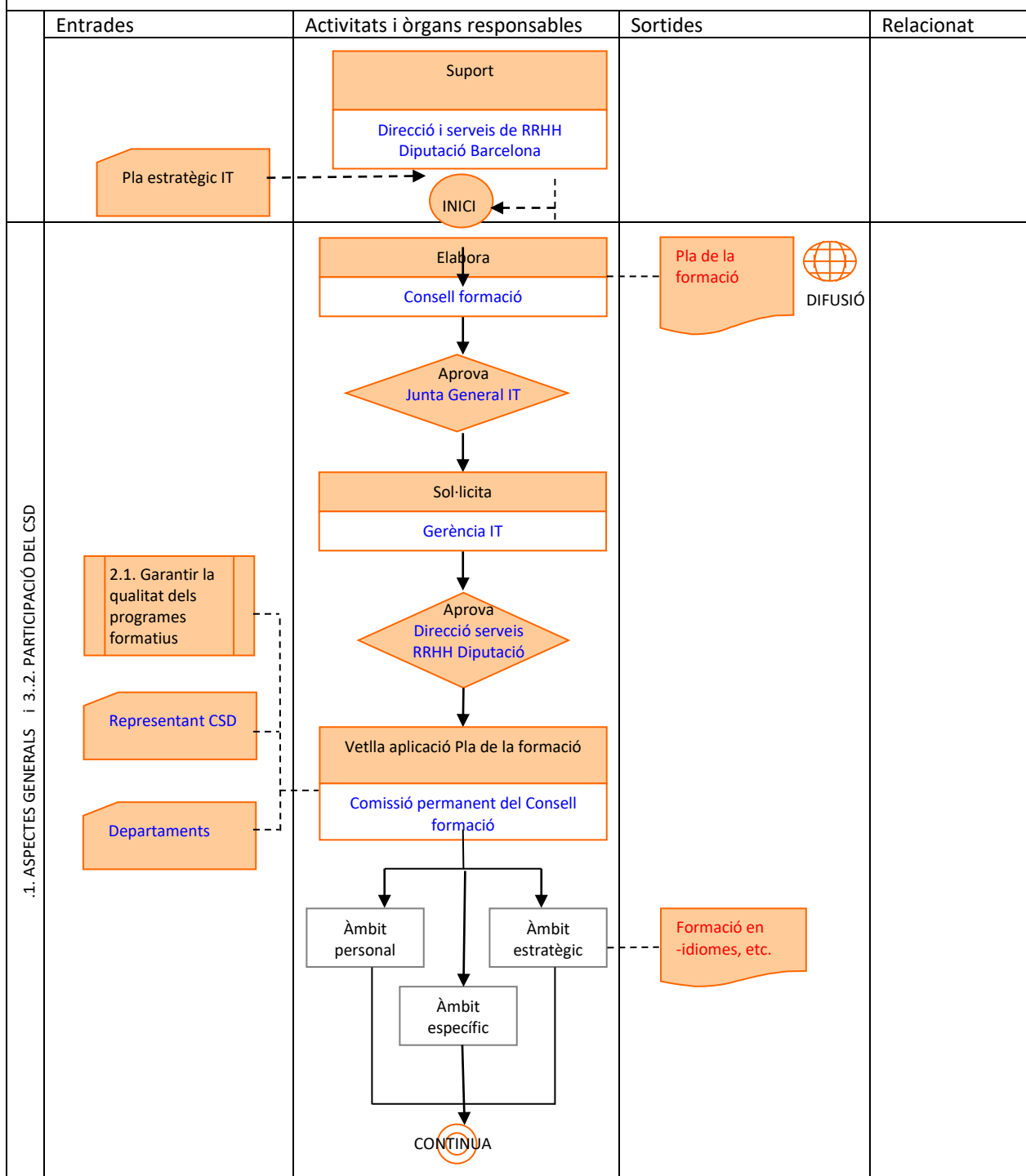
Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
Pla General de Formació IT	Secretaria Comissió de Gestió de la Formació IT	Permanent
Pla de Formació Anual IT i pressupost	Secretaria Comissió de Gestió de la Formació IT	Permanent
Pla Formació anual CSD	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Memòria de la Comissió de Gestió de la Formació	Secretaria Comissió de Gestió de la Formació IT	Permanent
Informe Caps d'especialitat sobre la qualitat formativa	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Expedient de cada acció formativa (nombre de assistents, cost econòmic, incidències, valoracions, etc.)	Paper i/o digital	Oficina de Gestió i Administració del Institut del Teatre, Coordinació Acadèmica

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.3. Formació del PD-PSD-PAS

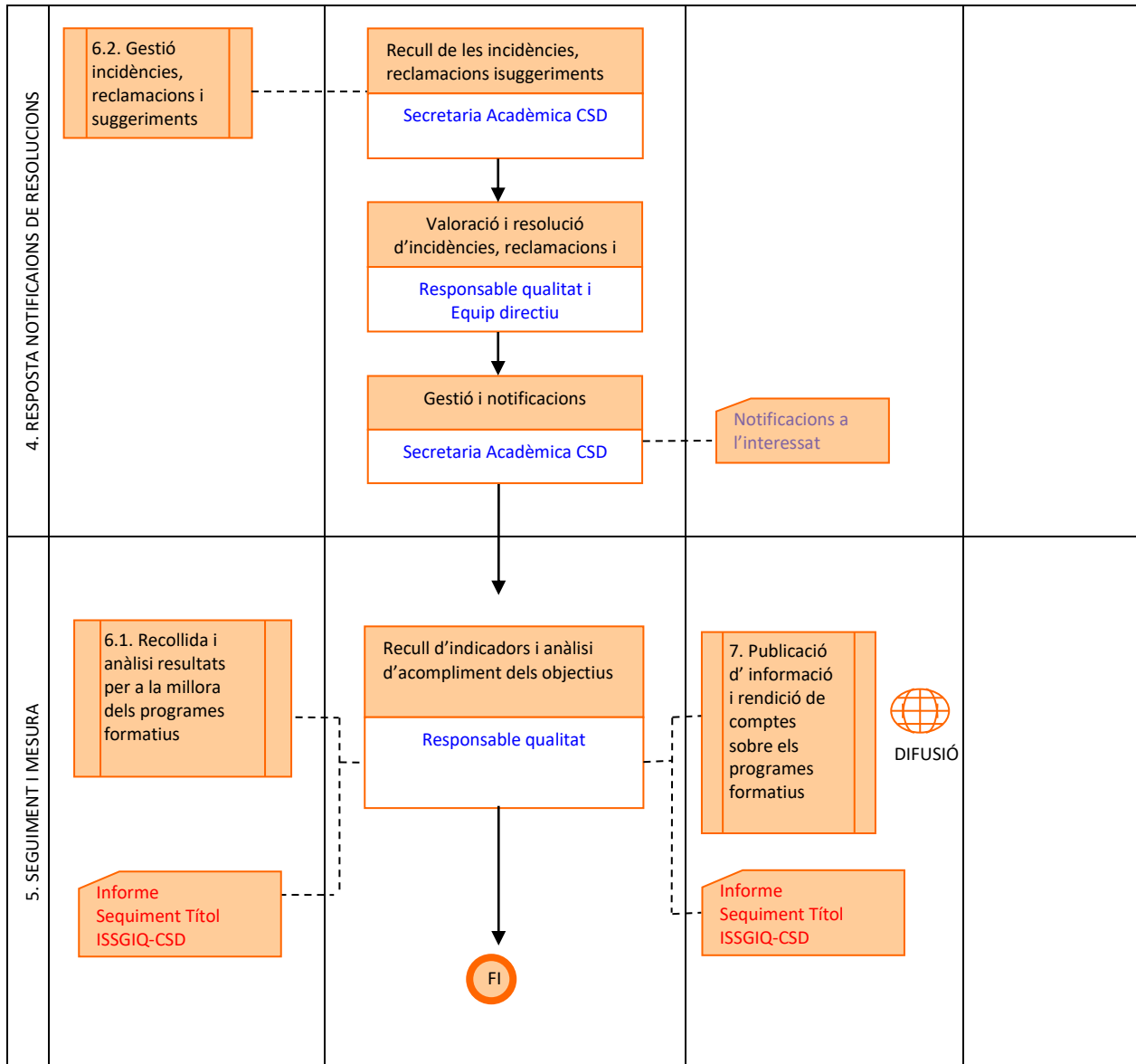
7. FLUXGRAMA:

4.3. – FORMACIÓ DEL PERSONAL DOCENT, DEL PERSONAL DE SUPORT A LA DOCÈNCIA I DEL PAS



DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.3. Formació del PD-PSD-PAS





DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis
4.3. Formació del PD-PSD-PAS

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis
4.4. Avaluació i promoció del PD-PSD-PAS
DIMENSÍO 4: PERSONAL ACADÈMIC I PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS
4.4. AVALUACIÓ I PROMOCIÓ DEL PD-PSD-PAS
1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió – Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el subprocés 4.4. <i>Avaluació i promoció del personal docent, del personal de suport a la docència i del personal d'administració i serveis</i>	
Elaborat per	Revisat per
Pel que fa a la part transversal del procés: Oficina de Gestió i Administració de l'Institut del Teatre	Equip directiu del CSD
Pel que fa a la participació del CSD: Direcció CSD Director de la qualitat i planificació Comissió de la qualitat	Aprovat
	Equip directiu del CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya</i>	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Concreció dels responsables del CSD que intervenen en el procediment d'avaluació i promoció del personal CSD - Clarificació del procés - Especificació de la participació de les comissions que intervenen en el procés - Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés - Vinculació amb altres processos SGIQ-CSD - Relació del procés amb l'Informe de Seguiment de la Titulació i amb l'ISSGIQ-CSD - Modificació Quadre d'indicadors del procés - Modificació del quadre d'evidències del procés - Modificació del fluxgrama 	

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis
4.4. Avaluació i promoció del PD-PSD-PAS
Versió – Abril 2016

Es modifica aquest document en funció de les indicacions de *l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya*

Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat CSD Comissió qualitat IT	Equip directiu Consell Escolar
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Clarificació i actualització de la informació - Revisió indicadors - Modificació del fluxgrama 	

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per	Aprovat per
Membre Comissió qualitat CSD	Consell Escolar

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis**4.4. Avaluació i promoció del PD-PSD-PAS****2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS**

Finalitat:

La finalitat d'aquest subprocés és la d'informar sobre els mecanismes pels quals es realitza l'avaluació i promoció del personal docent (PD), del personal de suport a la docència (PSD) i del personal d'administració i serveis (PAS) del CSD, en la cerca de la millora de la qualitat tant dels processos d'ensenyament de les titulacions oficials impartides, com dels recursos personals vinculats a aquests.

Responsable del procés al CSD:

- Direcció CSD

Responsable del procés centralitzat:

- Secció de Desenvolupament i Processos (Servei de Gestió i Administració de l'IT)

Òrgans implicats:

- Equip directiu CSD
- Departaments de les Escoles Superiors de l'IT
- Coordinació Acadèmica IT
- Consell tècnic avaluador
- Gerència de l'IT
- Direcció General de l'IT
- Servei de Gestió i Administració de l'IT
- Direcció dels Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona
- Presidència de l'IT

Grups d'interès:

- Estudiants, PD, PSD, PAS, Òrgans de l'Institut del Teatre, Societat, Administració Local (Diputació de Barcelona), Administració pública (AQU Catalunya)

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**3.1. ASPECTES GENERALS DE L'AVALUACIÓ**

L'Institut del Teatre va dur a terme un contracte amb la Fundació Bosch i Gimpera de la Universitat de Barcelona l'any 2012, per a la implantació d'un Pla d'Avaluació de la Docència de les Escoles Superiors de l'IT (avaluació docent, instal·lacions i programes formatius). A partir del curs 2015-16, la gestió del Pla d'avaluació de l'Institut del Teatre és assumida per la Coordinació Acadèmica IT.

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.4. Avaluació i promoció del PD-PSD-PAS

En el procés d'avaluació del personal docent, es tenen en consideració 2 tipus de documents diferents, essent els agents de l'avaluació el propi **professorat** i els **estudiants**.

Els documents a què ens referim són els següents:

- Enquesta de valoració per part del professorat sobre la pròpia activitat docent (autoinforme): on el professorat exposa la valoració personal sobre la tasca docent que ha dut a terme en relació a cadascuna de les assignatures assignades durant el curs acadèmic.
- Enquestes d'opinió de l'alumnat sobre les assignatures, l'activitat docent i les instal·lacions i serveis dels programes formatius: Qüestionari amb el que s'avaluen, en relació a aquesta dimensió, aspectes relacionats amb l'assignatura i amb l'actuació docent del professorat.

La Comissió de Qualitat de l'IT determina el redactat dels qüestionaris d'opinió dels alumnes i les seves condicions tècniques per a ser considerades estadísticament representatives, en especial quant al percentatge de respostes sobre el total d'alumnes.

La Coordinació Acadèmica du a terme les enquestes, les gestiona i elabora els resultats agregats d'aquestes per departaments, especialitats i escoles. Un cop elaborats, els fa arribar als següents grups d'interès:

- Professorat avaluat
- Total departament
- Total especialitat
- Total escoles superiors (CSD i ESAD)

Els responsables corresponents del CSD (Caps d'especialitat i Direcció CSD) en quant a les escoles, i els caps de departament, analitzen la informació rebuda i elaboren propostes de millora per a curs acadèmic següent.

Aquest subprocés està relacionat amb el procés 2. *Disseny i revisió dels programes formatius* i amb el procés 3.3. *Metodologia d'ensenyament i avaluació*.

Per al PSD, el procés d'avaluació es troba inclòs dins el Manual de Carrera Professional del PSD –Instrumentistes– de l'IT; i per al PAS es troba dins els protocols d'actuació relacionats amb la promoció (Manual de Carrera professional del PAS de la Diputació de Barcelona).

DIMENSIO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis**4.4. Avaluació i promoció del PD-PSD-PAS****3.2. PROMOCIÓ PD-PSD-PAS**

L'Institut del Teatre preveu la promoció del personal fix de les escoles superiors, sigui PD/PSD o PAS, com a un dels processos claus en la millora de la qualitat de l'activitat de les seves escoles.

Aquest subprocés es realitza de manera centralitzada i és comú per a totes les escoles que integren l'Institut del Teatre. Correspon executar-lo a la [Gerència de l'Institut del Teatre](#) amb el suport de la [Direcció dels Serveis de Recursos Humans](#) i de la [Diputació de Barcelona](#).

La promoció del PD i PSD de les escoles es regeix per la normativa pròpia de l'Institut del Teatre, d'acord amb la normativa general de la Diputació de Barcelona, el [Manual de Carrera Professional del PD](#) i el [Manual de Carrera Professional del PSD](#). La promoció del seu PAS es regeix per una normativa general de la Diputació de Barcelona, el [Manual de Carrera Professional del PAS](#).

La [Diputació de Barcelona](#) i la [Gerència de l'Institut del Teatre](#) s'encarreguen de mantenir actualitzada aquesta informació i s'encarreguen de la seva [difusió a través de la web de l'Institut del Teatre per a aquells documents relacionats amb el PD i PSD](#); a través de la [web de la Diputació de Barcelona per a aquells documents relacionats amb el PAS](#), i a través de la [Intranet del propi Institut](#) (relacionat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

Promoció del PD i PSD

El procés de promoció del PD i del PSD de les escoles superiors de l'Institut del Teatre s'inicia periòdicament des del [Servei de Gestió i Administració l'Institut del Teatre](#) i des de la [Direcció dels Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona](#), i està sotmès a criteris organitzatius i de pressupost.

Promoció del PAS

El procés de promoció del PAS de les escoles superiors de l'Institut del Teatre s'inicia periòdicament des de la [Direcció dels Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona](#), essent sotmès a criteris organitzatius i de pressupost.

3.3. PARTICIPACIÓ DEL CSD

D'acord amb la normativa reguladora de la Manual de Carrera Professional per al PD i PSD de l'Organisme Autònom Institut del Teatre esdevindran avaluadors els responsables de la [Direcció del CSD](#) i [Coordinació Acadèmica](#) de l'Institut del Teatre, així com els responsables dels [Departaments](#), [l'alumnat](#) i el propi [docent](#).

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis**4.4. Avaluació i promoció del PD-PSD-PAS**

Aquests agents emetran **Informes avaluadors** que es proposen al **Consell Tècnic Avaluador**, i que tindrà la següent composició:

- La Direcció General de l'IT o persona en qui delegui
- Dos membres designats per la Gerència de l'Institut del Teatre
- Dos membres designats per la Coordinació Acadèmica d'entre els càrrecs de responsabilitat acadèmica de les escoles/centres i Departaments on presta el servei el personal docent.

El Consell Tècnic Avaluador determina per a cada sol·licitant la seva promoció o el manteniment al nivell.

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La **Secretaria Acadèmica del CSD**, s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps, **el Responsable de la qualitat** a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'**IST** i en l'**ISSGIQ-CSD** per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

El **Director del CSD**, en la seva qualitat de responsable del subprocés dins del CSD, vetllarà pel correcte funcionament del mateix, juntament amb els caps d'especialitat.

El seguiment i mesura del procés es fa amb l'anàlisi de la informació recollida dels indicadors especificats tant al Quadre d'Indicadors del procés 6.1. *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*, en el seu apartat 4.4. *Avaluació i promoció del PD-PSD-PAS* (vinculat al procés 6.1. *Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius*), com a l'apartat 5.1 d'aquest procés, que ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius previstos així com també ajudaran a orientar les millores del procés i les conclusions obtingudes, que el **Responsable de la qualitat**

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis
4.4. Avaluació i promoció del PD-PSD-PAS

reflectirà a l'IST a l'ISSGIQ-CSD i a la Memòria anual del centre (relacionat amb el procés 7. Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius).⁸

5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i Personal d'administració i serveis			
4.4. Avaluació i promoció del PD, del PSD i del PAS			
Avaluació del PD	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Enquestes de l'alumnat Per especialitats i departaments: Nombre d'enquestes passades a l'alumnat Nombre de respostes Percentatge de respostes sobre passades	Tancament enquestes	CODEX amb restricció d'accés	Coordinació Acadèmica
Enquestes del PD Per especialitats i departaments: Participació Nombre de professors Nombre de professors que han respost Percentatge de resposta			
Enquestes del PD Percentatge de PD que han acomplert el Pla docent i el programa			
Promoció del PD, PSD i PAS	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per a cada departament: Nombre de persones a 31 de desembre a cada tram de CP, per tipus de carrera Nombre de doctors	Final d'any natural	Intrair Tauler de RRHH IST	Secció de desenvolupament i processos Responsable de promoció
Al llarg de l'any natural: Nombre de promocions possibles Nombre de peticions de promoció Nombre de promocions aprovades Percentatge corresponent			
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Valoració mitjana de l'avaluació del PD	Tancament enquestes	CODEX amb restricció d'accés	Responsable de la qualitat
Valoració numèrica mitjana			
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències.	Memòria anual CSD IST	Responsable de la qualitat

⁸ Els diferents aspectes sobre els quals es realitza l'avaluació i promoció del PD/PSD/PAS es poden consultar a en la Guia Interna sobre el Pla d'Avaluació de la Docència i els Manuals de Carrera Professional Docent, de Suport a la Docència i del Personal d'Administració i Serveis, on estan degudament especificats.

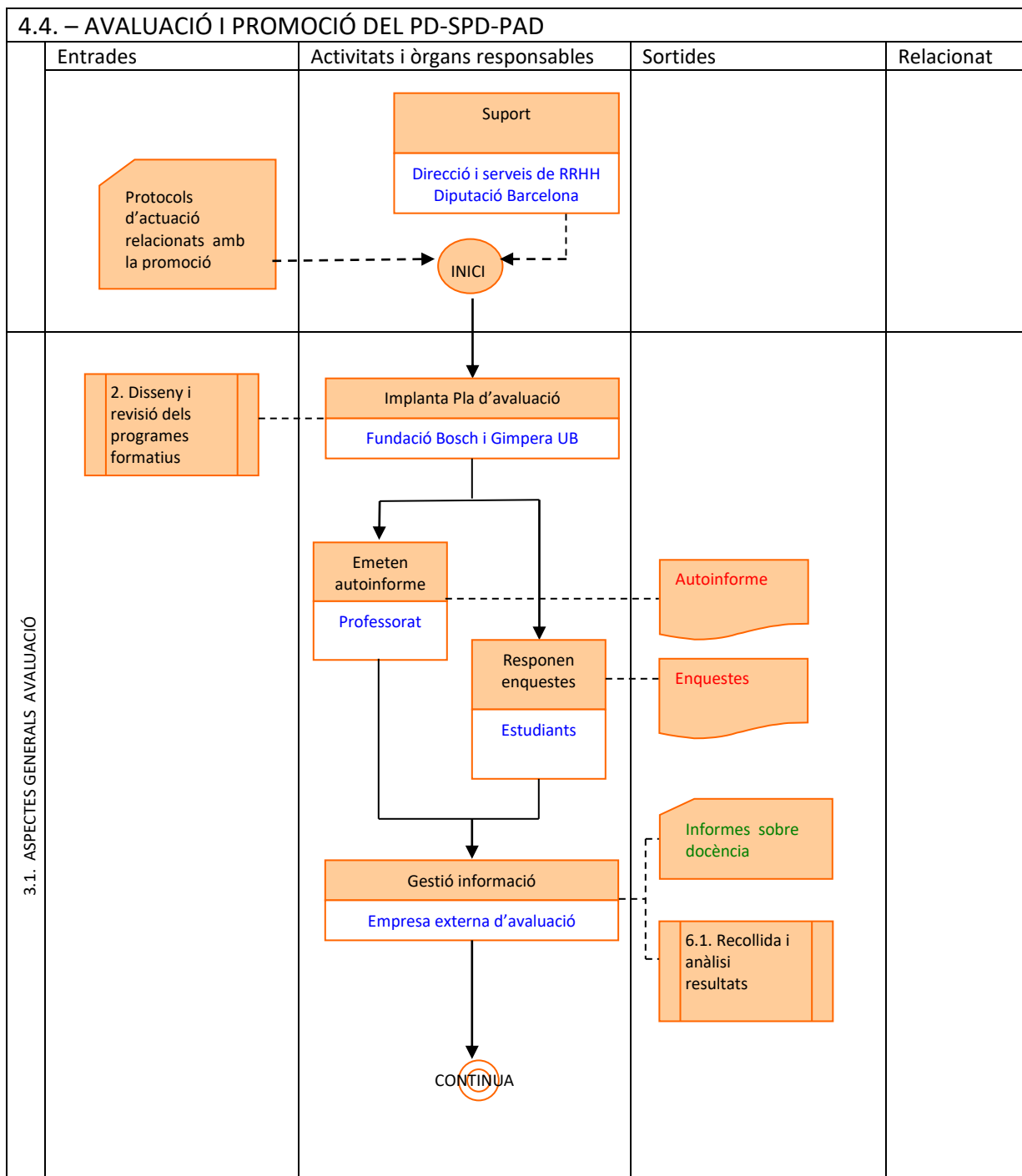
DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis
4.4. Avaluació i promoció del PD-PSD-PAS
6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Custòdia	Conservació
Pla d'Avaluació de la Docència de les Escoles Superiors de l'IT	Coordinació Acadèmica IT	Permanent
Enquesta de valoració per part del professorat sobre la pròpia activitat docent (autoinforme)	Coordinació Acadèmica IT, Escoles Superiors Departaments	Permanent
Enquestes d'opinió de l'alumnat sobre les assignatures, l'activitat docent i les instal·lacions i serveis dels programes formatius	Coordinació Acadèmica IT, Escoles Superiors Departaments	Permanent
Manual de Carrera Professional del PD i del PSD –Instrumentistes- de l'IT	Servei de gestió i administració de l'IT	Permanent
Manual de Carrera professional del PAS de la Diputació de Barcelona	Direcció de Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona	Permanent
Informes avaluadors dels aspirants (per al Consell Tècnic Avaluador)	Servei de gestió i administració de l'IT	Permanent
Expedient de cada Convocatòria de Carrera Professional (bases i actes dels òrgans avaluadors, aspirants admesos i exclosos, valoracions, resultats, incidències, publicació resultats)	Coordinació Acadèmica IT, Servei de gestió i administració de l'IT, Direcció de Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona	Permanent

DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

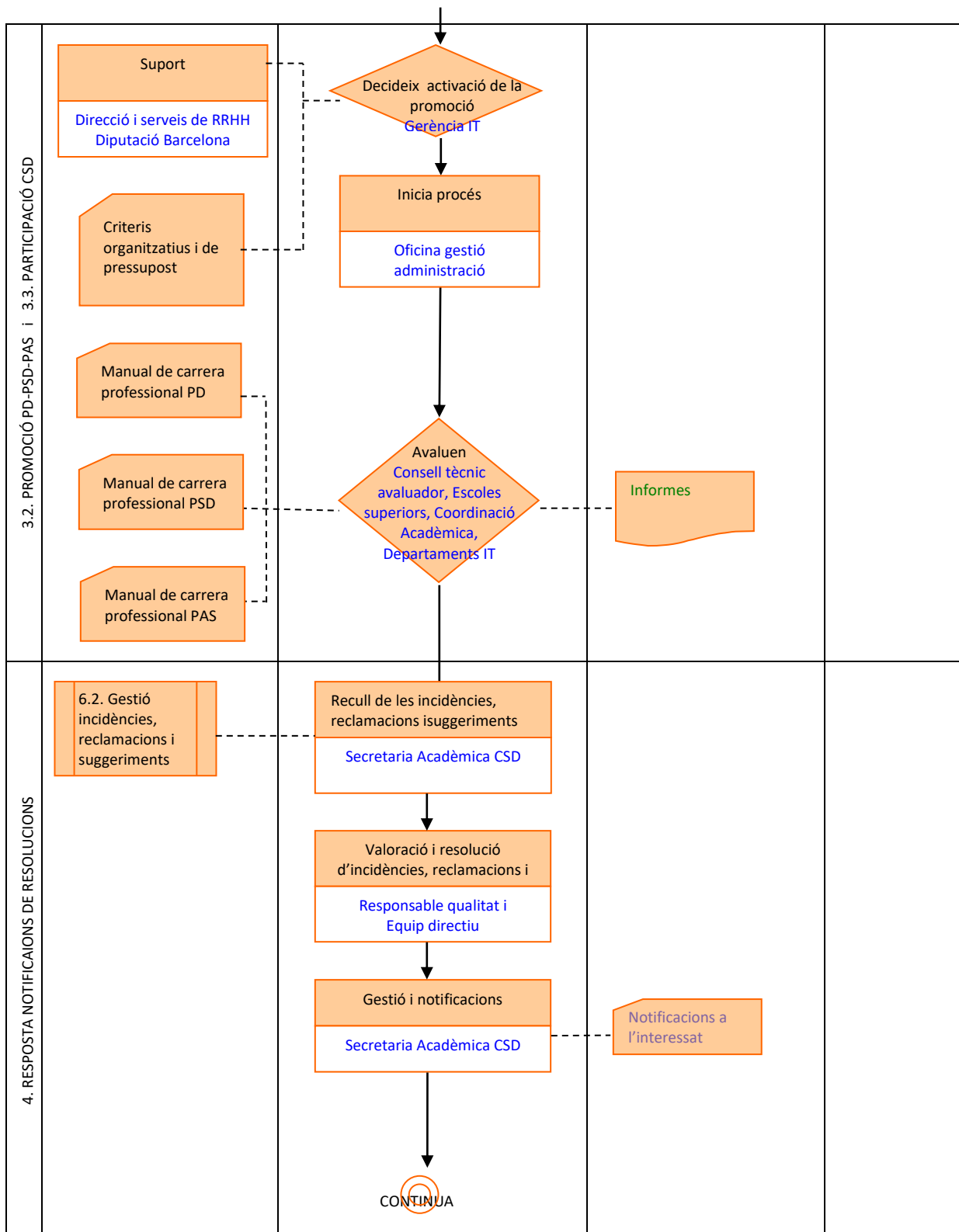
4.4. Avaluació i promoció del PD-PSD-PAS

7. FLUXGRAMA:



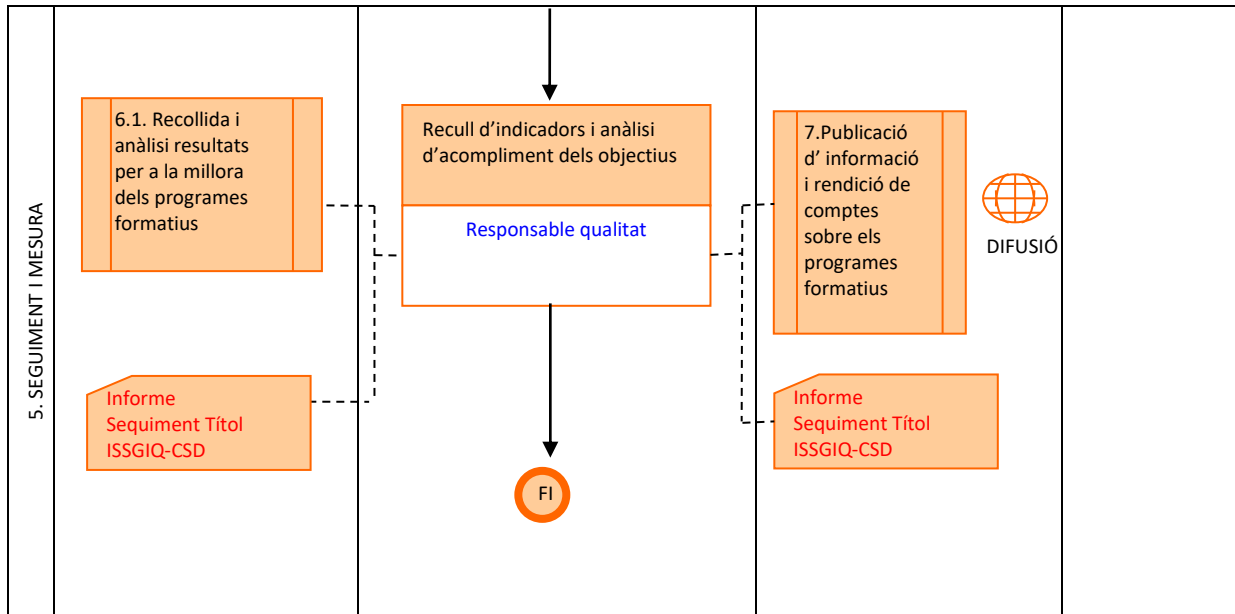
DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.4. Avaluació i promoció del PD-PSD-PAS



DIMENSÍO 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.4. Avaluació i promoció del PD-PSD-PAS





DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i personal d'administració i serveis

4.4. Avaluació i promoció del PD-PSD-PAS

DIMENSIÓ 5: Gestió dels recursos materials i serveis
DIMENSIÓ 5: GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS I SERVEIS

1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió – Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 5. <i>Gestió dels recursos materials</i> del SGIQ-CS	
Elaborat per	Revisat
Pel que fa a la part transversal del procés: Oficina de Gestió i Administració de l'Institut del Teatre	Equip directiu del CSD
Pel que fa a la participació del CSD: Direcció CSD Director de la qualitat i planificació Comissió de la qualitat	Aprovat
	Equip directiu del CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat</i> de l'AQU-Catalunya	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Clarificació del procés - S'han unificat els sub processos 5.1. i 5.2. en un sol procés. - Identificació del responsable del procés - Especificació de la participació de les comissions que intervenen en el procés - Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés - S'han recollit els serveis relacionats amb la formació dels alumnes identitats a la Guia de l'estudiant i d'altres específics. - S'ha establert un pla de manteniment i gestió dels recursos materials i serveis. - S'han identificat altres indicadors de l'ús i l'eficiència dels recursos materials i de serveis - Relació del procés amb l'Informe de Seguiment de la Titulació i amb l'ISSGIQ-CSD - Vinculació amb altres processos SGIQ-CSD - Modificació Quadre d'indicadors del procés - Modificació del quadre d'evidències del procés 	

**DIMENSIÓ 5: Gestió dels recursos materials i serveis****Versió – Abril 2016**

Es modifica aquest document en funció de les indicacions de *l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya*

Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat CSD	Equip directiu Consell Escolar

Modificacions:

- Clarificació i actualització de la informació
- Revisió dels indicadors
- Modificació del fluxgrama

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per	Aprovat per
Membre Comissió qualitat CSD	Consell escolar

DIMENSIÓ 5: Gestió dels recursos materials i serveis

2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS

Finalitat:

La finalitat d'aquest subprocés és la d'identificar els mecanismes pels quals el CSD, conjuntament amb l'ESAD, gestiona i millora l'ús dels recursos materials en la cerca de la millora de la qualitat tant dels processos d'ensenyament de les titulacions oficials impartides, com dels recursos personals i materials vinculats a aquests.

Atès que es tracta de processos centralitzats per l'Institut del Teatre i que la seva gestió es realitza a través d'un mateix procediment, recursos materials i serveis es tracten conjuntament com un sol procés, tot i que hi ha notables diferències en els mecanismes de planificació, que es detallen com a dues fases paral·leles.

Responsable del procés al CSD:

- Direcció CSD

Responsable del procés centralitzat:

- Comissió Qualitat IT

Òrgans implicats:

- Gerència IT
- Servei de Gestió i Administració IT
- Coordinació Acadèmica IT
- Secció Tècnica de l'IT
- Equip directiu del CSD
- Secretaria del CSD
- Departaments de les Escoles superiors
- Secretaria Acadèmica del CSD
- Responsable de la qualitat

Grups d'interès:

- Estudiants, PD, Òrgans de l'Institut del Teatre, Societat, Administració Local (Diputació de Barcelona), Administració pública (Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i/o AQU Catalunya)

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

3.1. ASPECTES GENERALS

La gestió dels recursos materials i de serveis que necessita el CSD per desenvolupar els seus programes formatius pertany a l'àmbit de l'Institut del Teatre i és comuna a totes les escoles, centres i serveis de l'IT. La seva gestió, en totes les seves fases, depèn de Gerència de l'IT, i

DIMENSÍO 5: Gestió dels recursos materials i serveis

molt especialment de la Secció de Recursos i Serveis Tècnics. En les normatives destinades a treballadors (Manual d'acollida) i a estudiants (Guia de l'estudiant) hi ha la relació de serveis que es poden prestar.

Els serveis relacionats amb la matriculació i expedients acadèmics són prestats per la Secretaria Acadèmica General.

Els serveis relacionats amb biblioteca i documentació són prestats pel Centre de Documentació i Museu de les Arts Escèniques de l'Institut del Teatre (MAE)

Els serveis de vestuari, atrezzo, afinació de pianos, atenció mèdica i condicionament físic, i el Serveis de Graduats són prestats per la Coordinació Acadèmica de l'Institut del Teatre.

La resta de serveis són prestats per la Secció de Recursos i Serveis Tècnics o per empreses contractades. En tots els casos, la gestió i supervisió depèn, en totes les seves fases, de Gerència de l'IT. Aquests serveis són: Campus Virtual (per al seguiment virtual de les assignatures), ITPortal (per a matriculació, expedients acadèmics i avaluacions), Reprografia, Servei d'Informàtica, Espais de representació IT, Servei de Bar i menjador, servei de neteja.

La Reserva d'aules es gestiona per la Secretaria de les Escoles Superiors.

3.2. PLANIFICACIÓ DE LES NECESSITATS DE RECURSOS MATERIALS I SERVEIS

Les Direccions de les Escoles Superiors de l'Institut del Teatre (CSD/ESAD) estudien les necessitats de recursos materials i serveis, a partir de la previsió de desenvolupament del curs⁹, del retorn de l'avaluació del procés del curs anterior i de les peticions del professorat corresponent.

Les necessitats inicials per al correcte desenvolupament del curs, gestionades per les Direccions de les dues Escoles Superiors, bàsicament són de quatre tipus:

- **Necessitats d'aules:** Un cop determinat per [Coordinació Acadèmica](#) el calendari i franja horària disponible per al CSD/ESAD segons els Criteris i directrius d'elaboració POA sobre horaris i ús dels espais per a les escoles de l'IT (Política d'ús dels recursos d'espais), [els Equips directius](#) de les Escoles Superiors planifiquen l'ocupació d'aquests espais per al desenvolupament de les assignatures de tota la seva oferta formativa al llarg del curs, que crea a principi de curs però que modifica, si escau, segons les necessitats i l'evolució del curs. Sense pressupost propi a gestionar.

⁹ Les previsions per al correcte desenvolupament del curs fan referència a quantitat d'aules teòriques i d'aules pràctiques (amb torres amb TV o no), previsió d'utilització de les aules d'informàtica (en relació amb les altres escoles IT) i d'espais de representació escènica, necessitats tecnològiques (ordinadors, projectors, software específic, pantalles de tv, equips d'audio i de vídeo), vestuaris...etc.

DIMENSÍO 5: Gestió dels recursos materials i serveis

- **Necessitats d'equipaments a les aules:** Segons les necessitats metodològiques, els responsables del procés de les Escoles Superiors fan una previsió de l'equipament de les aules que es vehicula directament amb els Caps de la Secció de Recursos i Serveis Tècnics, i de les Unitats que en depenen: Unitat d'Informàtica i Audiovisuals, Unitat de Manteniment i Seguretat d'Obres i Unitat de Serveis Generals. Sense pressupost propi a gestionar.
- **Necessitats dels espais de presentació:** Segons les necessitats de representacions anuals de l'escola (mostres, tallers, Treballs Finals...etc.), els responsables del procés de les Escoles Superiors fan una previsió de l'ocupació (que Coordinació Acadèmica s'encarrega de coordinar amb les necessitats d'espais escènics de la resta d'escoles de l'IT). Aquesta previsió d'ocupació comporta l'elaboració d'una previsió de les despeses vinculades a aquests espais de presentació, que determinen el pressupost anual del CSD/ESAD a tal efecte, es comunica a Coordinació Acadèmica, a Gerència i a la Unitat de Gestió d'Espais Escènics, per a la seva gestió.
- **Necessitats de material d'oficina fungible:** Per aquest tipus de material, les escoles i els departaments fan les comandes corresponents a la Unitat de Serveis Generals, cada cop que sigui necessari. Sense pressupost propi a gestionar.

Els responsables d'aquest procés a les escoles superiors (ESAD i CSD) i els responsables de les altres escoles de l'Institut del Teatre (EESA/CPD i ESTAE) es reuniran conjuntament amb els responsables següents per transmetre i analitzar les peticions derivades del paràgraf anterior:

- Gerència, mitjançant el Servei de Gestió i Administració de l'Institut del Teatre: en relació al Servei de bar i menjador.
- Secció tècnica de l'Institut del Teatre: en relació a la gestió del pressupost dels espais de presentació, i els recursos materials.
- Coordinació Acadèmica: en relació als espais docents, la seva distribució horària, la Consulta mèdica i el Servei de condicionament físic, el Servei de préstec de vestuari i i el Servei de préstec d'atrezzo, el Servei de Graduats i la Coordinació d'Instrumentistes per necessitats instrumentals.
- Direcció de Serveis culturals: en relació a les Biblioteques i els Fons documentals
- La Secretaria del CSD, s'encarregarà específicament de les necessitats vinculades al Servei de reserva d'aules.

Anualment, i en relació a la planificació dels recursos i serveis de l'IT, les Direccions de les dues escoles superiors (CSD/ESAD) portaran a terme les següents actuacions, amb un calendari que tingui en compte les necessitats de gestió pressupostària:

DIMENSIÓ 5: Gestió dels recursos materials i serveis

- Una reunió amb el Servei de Gestió i Administració de l'IT, per a la posada en comú del funcionament del Servei de bar i menjador i per planificar mesures a emprendre si fos el cas.
- Una reunió amb la Direcció dels Serveis Culturals, per a la posada en comú del funcionament del Fons documental i les Biblioteques i per planificar mesures a emprendre si fos el cas.
- Una amb la Secció Tècnica, per la planificació del pressupost d'inversió per als espais de presentació i per als recursos materials.
- Dues amb la Secció Tècnica, per a la planificació de les actuacions de manteniment dels edificis.
- Diverses reunions amb Coordinació Acadèmica (dins el calendari POA per al següent curs acadèmic), per a la planificació dels espais docents i de presentació, la seva distribució horària, així com per a la posada en comú del funcionament de la Consulta mèdica i el Servei de condicionament físic, el Servei de préstec de vestuari i el Servei de préstec d'atrezzo, el Servei de Graduats i la Coordinació d'Instrumentistes per necessitats instrumentals.

En aquestes reunions, les direccions de les Escoles Superiors (CSD/ESAD) i els Caps dels diferents Serveis i Unitats responsables dels recursos materials i de serveis estudien conjuntament les necessitats plantejades per les escoles i el funcionament dels serveis de l'Institut del Teatre, la viabilitat material i pressupostària de les diferents necessitats proposades pel CSD i l'ESAD, i en cas afirmatiu, executen les peticions i informen del procés als responsables designats per les escoles superiors.

3.3. MANTENIMENT I GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS I SERVEIS

Un cop feta i implementada la planificació dels recursos materials i serveis, per a les necessitats puntuals que sorgeixen del dia a dia a les escoles, es disposa d'un servei telemàtic centralitzat de l'IT (Servei "TICKETS") per a la gestió i demanda d'incidències i noves necessitats, a través d'una sol·licitud a la Secció Tècnica. Aquest servei s'utilitza per a la Gestió ordinària de necessitats diverses (Manteniment i instal·lacions, Serveis Generals, Informàtica, Audiovisuals, Espais escènics, Targetes, Alta de personal i Altres).

Aquest servei telemàtic disposa d'un sistema de seguiment automatitzat, mitjançant el qual cada peticionari pot veure l'estat de la seva petició. A més, genera els indicadors corresponents.

Si la petició prové d'un alumne, es gestiona a través de la [Secretaria CSD](#) o de l'equip de Gestió acadèmica de l'ESAD.

DIMENSIÓ 5: Gestió dels recursos materials i serveis

3.4. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS I DELS SERVEIS

Anualment, i en relació al manteniment dels recursos de l'IT, la Comissió de Qualitat IT (on estan representades les direccions i els responsables de qualitat de les escoles superiors), i si escau amb les direccions de les altres escoles, portarà a terme les següents reunions:

- Dues reunions amb la *Secció de Recursos i Serveis Tècnics* (a mitjans i finals del curs acadèmic) per al seguiment de la inversió del pressupost aprovat per a aquest procés i pel al seguiment del funcionament dels seus serveis.
- Diverses reunions amb Coordinació Acadèmica, per al seguiment dels acords presos en relació als recursos i als serveis que d'ella en depenen.
- Una reunió amb el Servei de Gestió i Administració de l'IT, per al seguiment del funcionament del Servei de bar i menjador i el de Neteja.
- Una reunió amb la Direcció dels Serveis Culturals, per al seguiment del funcionament del Fons documental i les Biblioteques
- Una reunió amb el Servei de Gestió i Administració de l'IT, per al seguiment del funcionament del Servei de bar i menjador.

En el procediment d'avaluació dels recursos materials i serveis es tenen en consideració les enquestes de valoració dels serveis i infraestructures, on el professorat i els estudiants valoren anualment el funcionament dels serveis i els recursos materials del centre.

La Coordinació Acadèmica de l'IT gestiona la informació resultant de les enquestes passades a l'alumnat i professorat i elabora Informes sobre els recursos materials i infraestructures del centre per a les Direccions de les Escoles superiors i a les seccions, unitats o serveis implicats; en l'àmbit de la seva actuació, cada òrgan analitza la informació rebuda i elabora propostes de millora per al següent curs acadèmic.

Amb la informació d'aquestes enquestes i la recollida d'incidències i reclamacions (relacionat amb el procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*), la Comissió de Qualitat IT fa un informe de valoració de les incidències sobre el funcionament dels recursos materials i dels serveis, i concreta propostes de millora per al curs o any següent. Aquest informe i pla de millora serviran per a l'IST anual de les escoles superiors i el corresponent pla de millora.

Aquest procediment està relacionat amb el procés 2. *Disseny i revisió dels Programes Formatius* i amb el procés 3.3. *Metodologia d'ensenyament i avaluació*.

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La [Secretaria Acadèmica del CSD](#), s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de

DIMENSIÓ 5: Gestió dels recursos materials i serveis

l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps, [el Responsable de la qualitat](#) a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'IST i en l'ISSGIQ-CSD per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

El [Director del CSD](#), com a responsable del procés, vetllarà pel correcte funcionament de cada una de les fases del procés i farà una anàlisi i valoració de la gestió dels recursos materials i de serveis, que utilitzarà el [Responsable de la qualitat](#) per al seguiment i millora del sistema.

El seguiment i mesura del procés es fa amb l'anàlisi de la informació recollida dels indicadors especificats tant al Quadre d'Indicadors del procés 6.1 - *Recollida i Anàlisi dels Resultats*, en el seu apartat 5. *Gestió dels recursos materials i serveis* com a l'apartat 5.1 d'aquest procés, que ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius previstos així com també ajudaran a orientar les millores del procés i les conclusions obtingudes, que el [Responsable de la qualitat](#) reflectirà a l'IST i a l'ISSGIQ-CSD.

DIMENSIÓ 5: Gestió dels recursos materials i serveis

5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

DIMENSIÓ 5: Gestió dels recursos materials i serveis			
Gestió i millora dels recursos materials i serveis	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per tipologia d'aula i assignatura: Nombre d'hores necessàries per a totes les assignatures de cada escola superior Nombre total d'hores necessàries Nombre d'hores disponibles per ambdues escoles superiors Nombre d'hores d'ocupació real Percentatge d'oferta d'aules sobre la necessitat total	2n semestre curs anterior	Aplicatiu Espais	Secretaria CSD
Serveis	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per a cada servei que ho permeti i tipus d'usuari: Usuaris potencials Usuaris reals Relació entre ells Nombre de consultes o usos Mitjana per usuari	Finalització del curs	Intrair Carpeta equip directiu	Responsable de cada servei Responsable de qualitat
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Valoració de la satisfacció de l'alumnat i el professorat a les enquestes sobre les instal·lacions i serveis	Finalització curs	Memòria anual CSD IST	Responsable qualitat Coordinació Acadèmica
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències.	Memòria anual CSD IST	Responsable de la qualitat

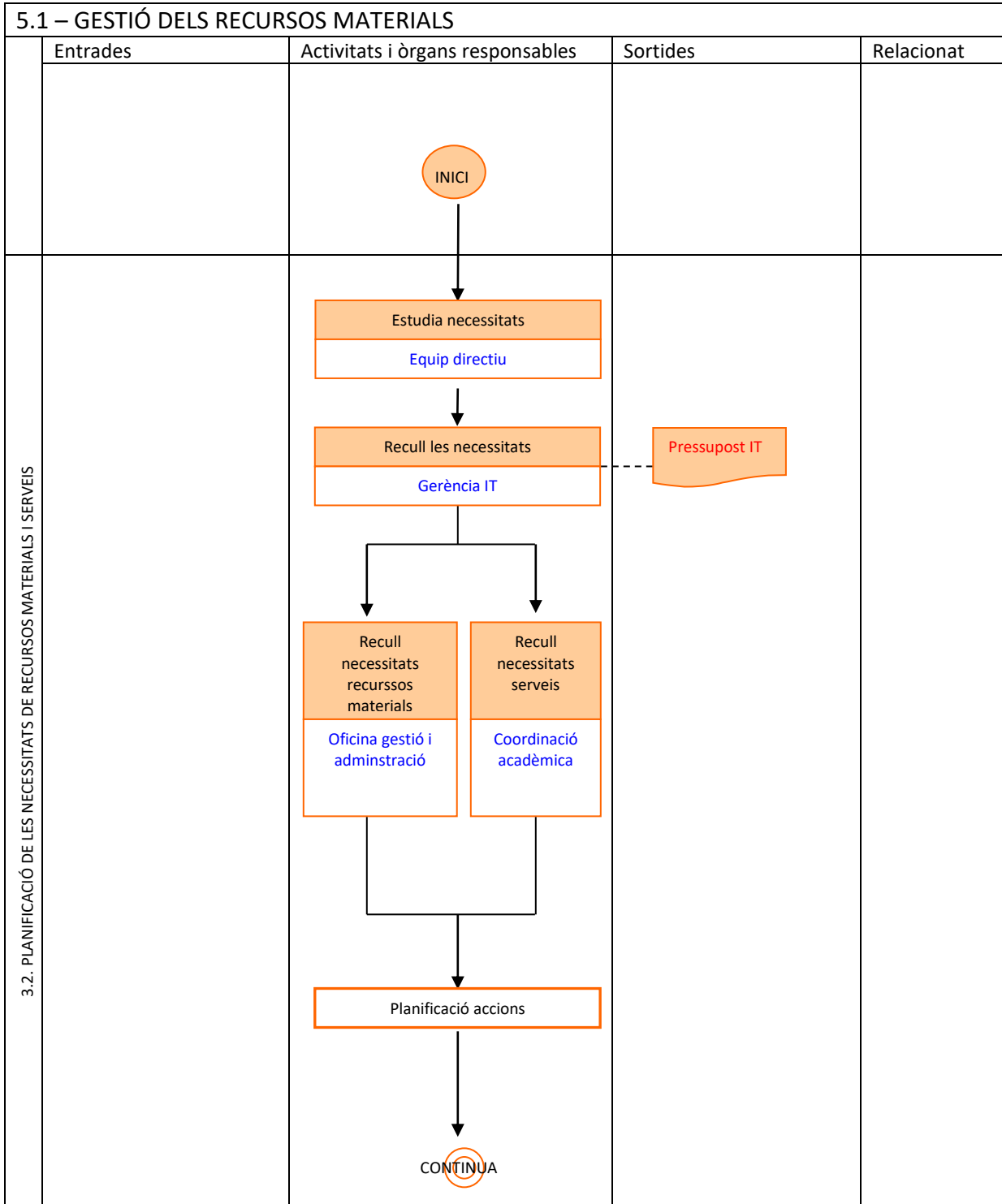
DIMENSIÓ 5: Gestió dels recursos materials i serveis

6. EVIDÈNCIES

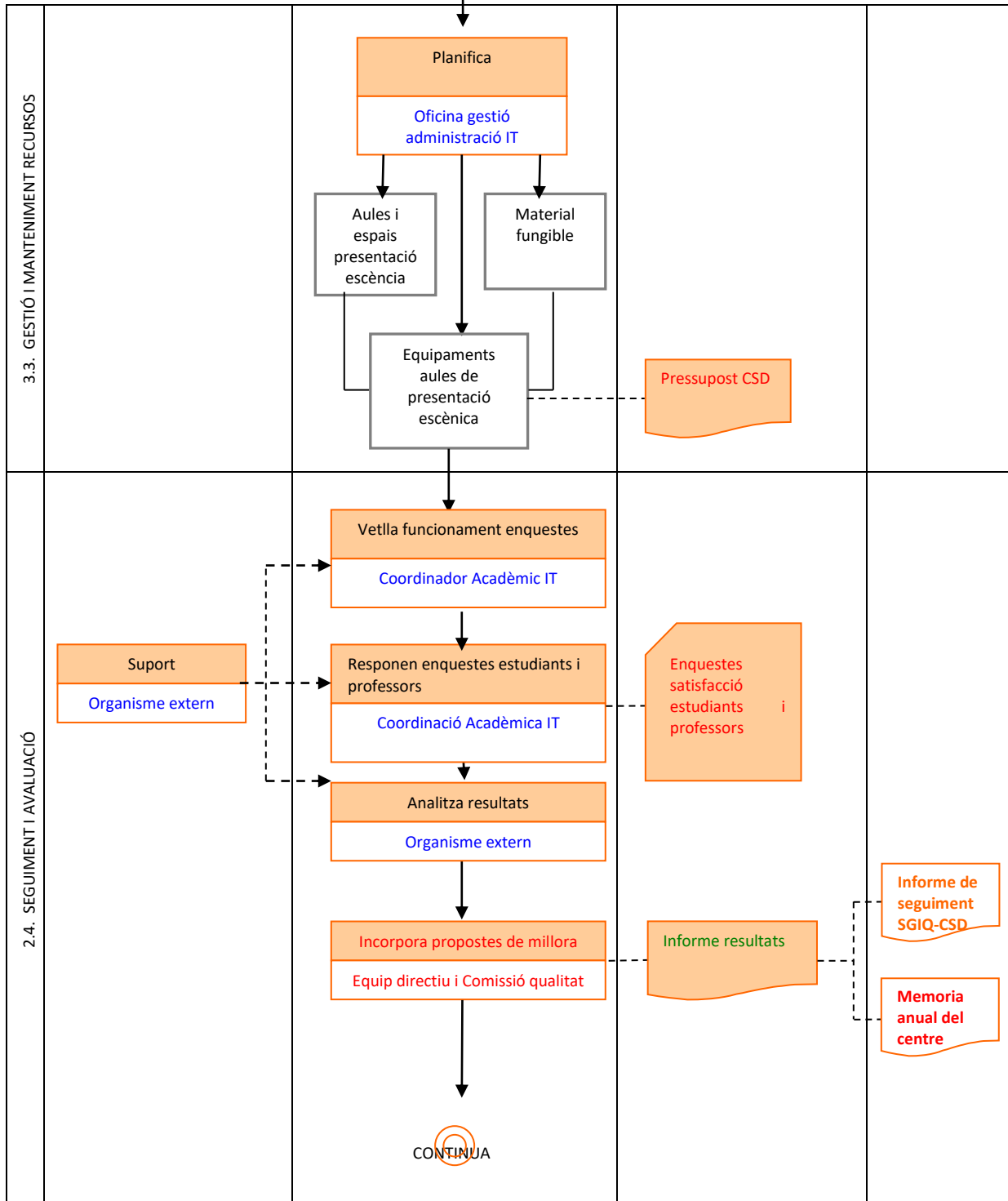
Identificació del registre	Custòdia	Conservació
Planificació d'ocupació d'aules, equipaments, espais de representació i material fungible del CSD per tipologia	Director CSD Gerència IT Coordinació Acadèmica	Anual
Pressupost anual CSD per a espais de presentació, de materials i recursos pedagògics i de material fungible per al desenvolupament d'algunes assignatures que requereixen aquest tipus de material	Director CSD Gerència IT	Anual
Informes d'execució de les peticions de recursos materials i serveis vinculat a la planificació anual	Caps de Servei, Secció i Unitat corresponents Coordinació Acadèmica	Anual
Enquestes de valoració (estudiants i personal docent) de serveis i infraestructures	Coordinació Acadèmica	Anual
Informes sobre els resultats de les enquestes de valoració dels recursos materials i serveis	Coordinació Acadèmica	Anual
Informe de valoració de les incidències sobre el funcionament dels recursos materials i dels serveis	Comissió Qualitat CSD	Anual

DIMENSIÓ 5: Gestió dels recursos materials i serveis

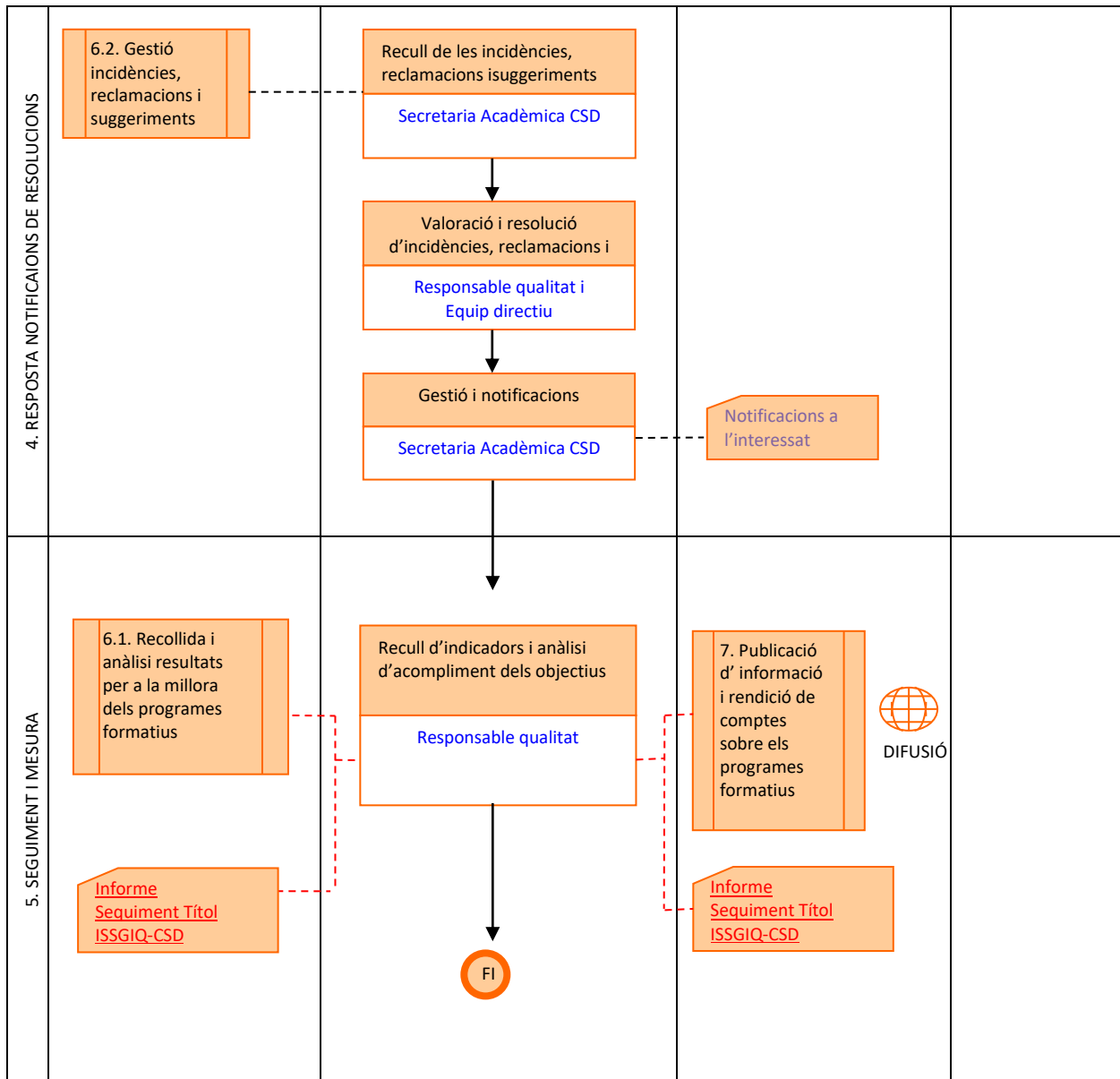
7. FLUXGRAMA:



DIMENSÍO 5: Gestió dels recursos materials i serveis



DIMENSIÓ 5: Gestió dels recursos materials i serveis





DIMENSIÓ 5: Gestió dels recursos materials i serveis

DIMENSÍO 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius
6.1. Recollida i anàlisi dels resultats
DIMENSÍO 6: RECOLLIDA I ANÀLISI DELS RESULTATS PER A LA MILLORA DELS PROGRAMES FORMATIUS
6.1. RECOLLIDA I ANÀLISI DELS RESULTATS

1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió - Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 6.1. <i>Recollida i Anàlisi dels Resultats</i>	
Elaborat per	Revisat per
Direcció CSD Director de la qualitat i planificació Comissió de la qualitat	Equip directiu del CSD
	Aprovat per
	Equip directiu CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat</i> de l'AQU-Catalunya	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Clarificació del procés - Especificació de la participació dels òrgans que intervenen en el procés - Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés - Vinculació amb altres processos SGIQ-CSD - Relació del procés amb l'Informe de Seguiment de la Titulació i amb l'ISSGIQ-CSD - Modificació del quadre d'evidències del procés - Modificació Quadre d'indicadors del procés 	
Versió – Abril 2016	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat</i> de l'AQU-Catalunya	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat CSD	Equip directiu Consell Escolar

DIMENSIÓ 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius

6.1. Recollida i anàlisi dels resultats

Modificacions:

- Simplificació i clarificació del procés
- Reducció i clarificació indicadors
- Modificació del fluxgrama

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per

Membre Comissió qualitat CSD

Aprovat per

Consell Escolar

DIMENSÍO 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius**6.1. Recollida i anàlisi dels resultats****2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS**

Finalitat:

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

Responsable del procés:

- Responsable de la qualitat

Òrgans implicats

- Secretaria Acadèmica General IT
- Consell d'Escola CSD
- Comissió de qualitat CSD
- Equip directiu CSD
- Secretaria Acadèmica CSD

Grups d'interès:

- Estudiants, PD, Òrgans de l'Institut del Teatre, Societat, Administració Local (Diputació de Barcelona), Administració pública (Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i/o AQU Catalunya)

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Per a la implementació i seguiment de les diferents fases d'aquest procés, el Responsable de la qualitat compta amb el suport pro-actiu de la Secretaria Acadèmica General IT.

3.1. REVISIÓ D'INDICADORS I RECOLLIDA DE RESULTATS

L'Equip directiu, en el marc de la política i objectius de qualitat de l'Escola i amb els informes de seguiment del curs anterior, revisarà anualment i modificarà si és precís, el **Quadre de dades i d'indicadors del SGIQ-CSD**, en el que s'especificaran les categories en les que s'agrupen els resultats, els indicadors i la periodicitat amb què es recullen.

Aquest **Quadre de dades i d'indicadors** es debatrà en el si de la **Comissió de qualitat**, qui garantirà la fiabilitat i representativitat dels resultats de les dades, així com la solvència de les fonts utilitzades per obtenir-les.

DIMENSÍO 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius**6.1. Recollida i anàlisi dels resultats**

El **Quadre de dades i d'indicadors** del SGIQ-CSD estarà compost pels indicadors definits a cada procés i que s'agrupen com segueix:

- Indicadors relacionats amb la garantia de la qualitat dels programes formatius: Són els indicadors que es defineixen i recullen al procés 2. *Disseny i revisió dels Programes Formatius*, sobre resultats de la fase inicial, resultats de la fase no inicial, resultats acadèmics i indicadors sobre la satisfacció. (Veure *Quadre de dades i d'indicadors* a l'annex–apartat 2)
- Indicadors relatius a la Definició de perfils i l'admissió dels estudiants: Són els indicadors que es defineixen i recullen al procés 3.1. *Definició de perfils i d'admissió d'estudiants*, sobre resultats de la captació dels estudiants, accés i admissió i matrícula. (Veure *Quadre de dades i d'indicadors* a l'annex–apartat 3.1)
- Indicadors relatius al Suport i orientació als estudiants: Són els indicadors que es defineixen i recullen al procés 3.2. *Suport i orientació als estudiants*, sobre resultats dels indicadors d'acollida i d'acció tutorial. (Veure *Quadre de dades i d'indicadors* a l'annex–apartat 3.2)
- Indicadors relatius a la Metodologia d'ensenyament i avaluació: Són els indicadors que es defineixen i recullen al procés 3.3. *Metodologia d'ensenyament i avaluació*, sobre la distribució i evolució de les qualificacions per assignatura i l'evolució dels estudiants. (Veure *Quadre de dades i d'indicadors* a l'annex–apartat 3.3)
- Indicadors relatius a la Gestió de la mobilitat dels estudiants: Són els indicadors que es defineixen i recullen al procés 3.4. *Gestió de la mobilitat dels estudiants*, sobre la mobilitat acadèmica dels estudiants entre el CSD i altres institucions. (Veure *Quadre de dades i d'indicadors* a l'annex–apartat 3.4)
- Indicadors relatius a la Gestió de l'orientació professional: Són els indicadors que es defineixen i recullen al procés 3.5. *Gestió de l'orientació professional*, sobre la orientació professional i la inserció laboral. (Veure *Quadre de dades i d'indicadors* a l'annex–apartat 3.5)
- Indicadors relatius a la Gestió de les pràctiques externes: Són els indicadors que es defineixen i recullen al procés 3.6. *Gestió de les pràctiques externes*, sobre les pràctiques acadèmiques dels estudiants. (Veure *Quadre de dades i d'indicadors* a l'annex –apartat 3.6)

DIMENSIÓ 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius

6.1. Recollida i anàlisi dels resultats

- Indicators relatius a la Formació del PD, del PSD i del PAS: Són els indicators que es defineixen i recullen al procés 4.2. *Formació del PD, del PSD i del PAS* (Veure *Quadre de dades i d'indicators* a l'annex –apartat 4.2)¹⁰
- Indicators relatius a la Promoció del PD, del PSD i del PAS: Són els indicators que es defineixen i recullen al procés 4.3. *Promoció del PD, del PSD i del PAS* (Veure *Quadre de dades i d'indicators* a l'annex –apartat 4.3)¹¹
- Indicators relatius a la Gestió dels recursos materials i serveis: Són els indicators que es defineixen i recullen al procés 5. *Gestió dels recursos materials* (Veure *Quadre de dades i d'indicators* a l'annex –apartat 5.1.)¹²
- Indicators relacionats amb la Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments: Són els indicators que es defineixen i recullen al procés 6.2 *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* (Veure *Quadre de dades i d'indicators* a l'annex–apartat 6.2.)
- Indicators relacionats amb la Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius: Són els indicators que es defineixen i recullen al procés 7.1. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els Programes Formatius* (Veure *Quadre de dades i d'indicators* a l'annex–apartat 7.1)
- Indicators de satisfacció: Són els indicators específics que recullen la satisfacció en cadascun dels processos. (Veure *Quadre de dades i d'indicators* a l'annex i en cadascun dels processos o subprocessos)

Tal i com s'indica en la descripció de cada procés, anualment els [Responsables de cada procés](#), amb el suport de la [Secretaria Acadèmica General](#), [Coordinació Acadèmica](#), i la [Oficina de Gestió i Administració de l'Institut del Teatre](#) recolliran la informació necessària per donar valor als indicators. El [Responsable de la qualitat](#) vetllarà per la correcta actualització dels valors dels indicators i els inclourà en l'[IST](#), a l'[ISSGIQ-CSD](#) i a la [Memòria anual del centre](#).

¹⁰ Pendent de la Comissió de Qualitat IT

¹¹ Pendent de la Comissió de Qualitat IT

¹² Pendent de la Comissió de Qualitat IT

DIMENSÍO 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius**6.1. Recollida i anàlisi dels resultats****3.2. ANÀLISI DE RESULTATS**

L'anàlisi dels resultats recollits dels processos es realitza en una primera instància en el si de cada procés, amb la recollida d'indicadors i la informació tant de l'activitat com del funcionament del propi procés, essent el responsable de cada procés qui vetllarà per a que es porti a terme.

En aquest procés en concret (*6.1. Recollida i anàlisi dels resultats*) el **Responsable de la qualitat** rep els indicadors i la informació de tots els processos del SGIQ-CSD per ser analitzats i utilitzats en la millora global dels programes formatius, a través de la formulació de propostes de millora concretes que s'inclouran a l'**IST**, a l'**ISSGIQ-CSD**.

En un segon nivell més global, tal com s'explica al procés *1. Definir la Política i els Objectius de Qualitat de la Formació*, la **Comissió de qualitat**, conjuntament amb l'**Equip directiu**, revisen aquests indicadors i informació relativa als diferents processos i, en funció dels recursos disponibles, elaboren propostes de millora de l'eficàcia del sistema amb els seus processos que seran incorporades al **Manual del SGIQ-CSD**, o en qualsevol dels seus processos, i a la **Memòria anual CSD** (relacionat amb *7. Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés *6.2. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb aquest procés. La **Secretaria Acadèmica del CSD**, s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps, el **Responsable de la qualitat** a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'**IST** i en l'**ISSGIQ-CSD** per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

El **Responsable de la qualitat** com a responsable del procés, vetllarà pel correcte funcionament de cada una de les fases del procés que utilitzarà per al seguiment i millora del procés, modificant si s'escau i amb el suport de l'Equip directiu i la Comissió de qualitat, el Quadre de dades i d'indicadors. El **Responsable de la qualitat** reflectirà les modificacions que es realitzin a l'**IST** i a l'**ISSGIQ-CSD**.



DIMENSIÓ 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius

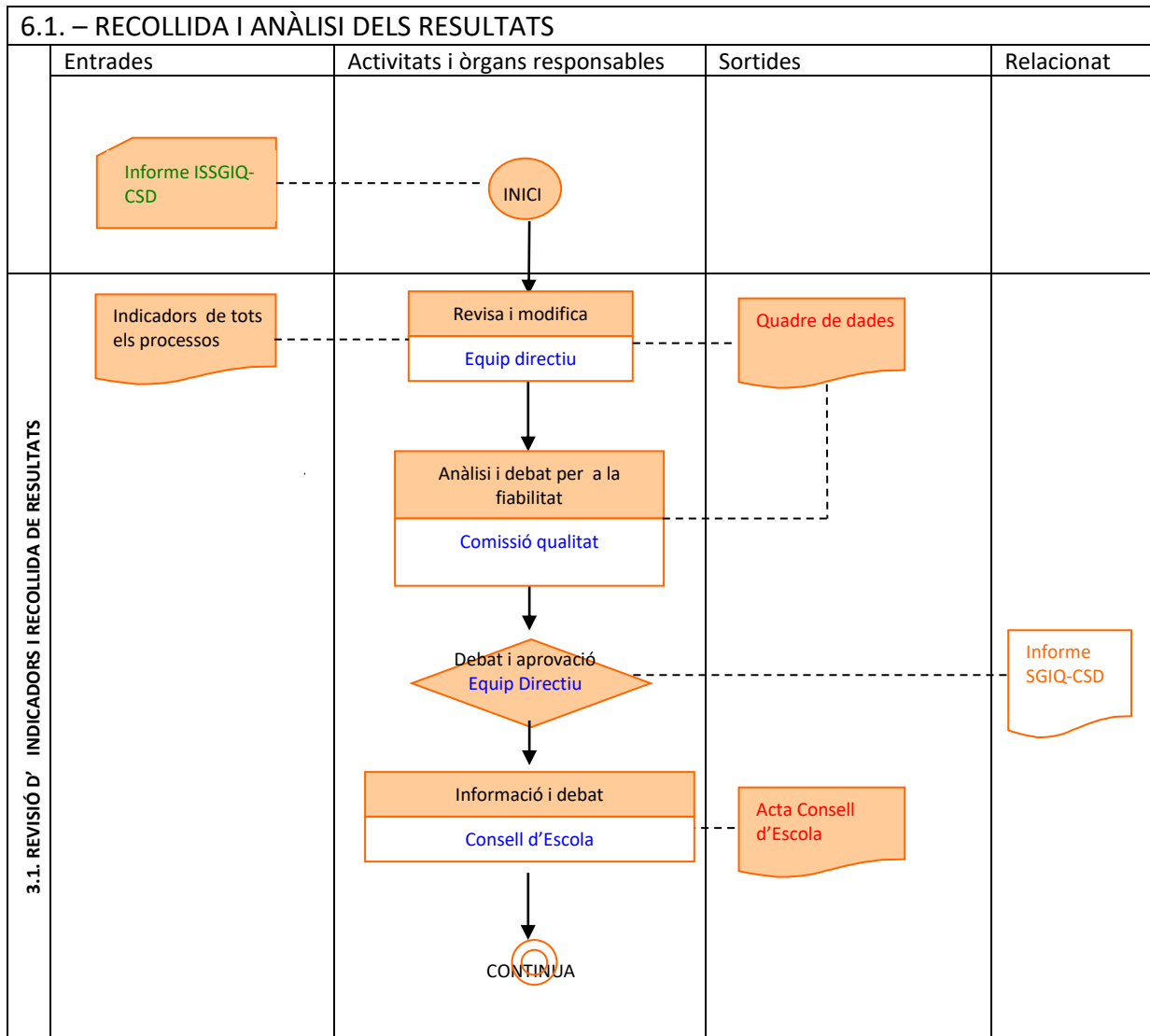
6.1. Recollida i anàlisi dels resultats

6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
Quadre de dades i d'indicadors del SGIQ-CSD	Responsable de la qualitat	Permanent

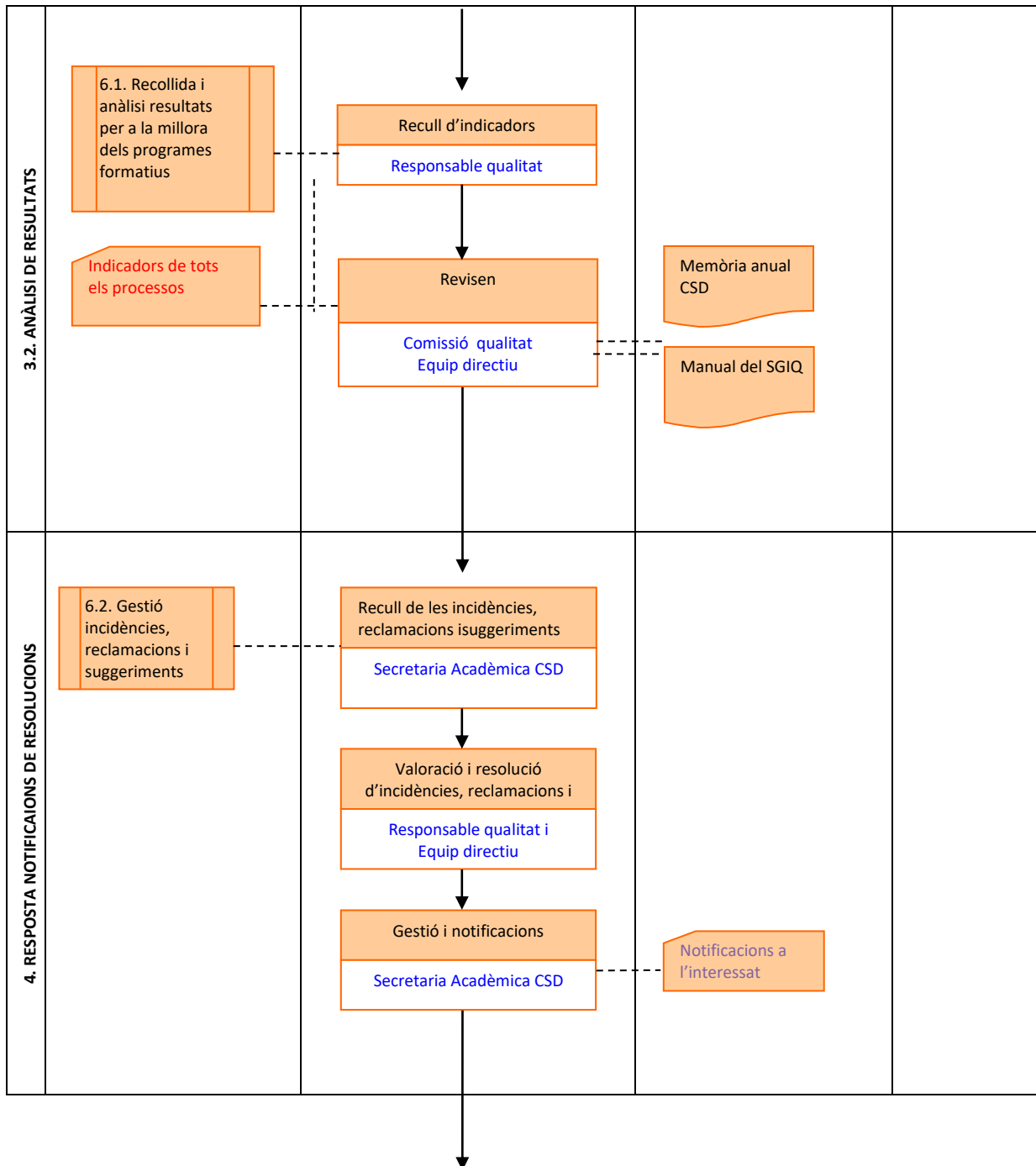
DIMENSÍO 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius
6.1. Recollida i anàlisi dels resultats

7. FLUXGRAMA:



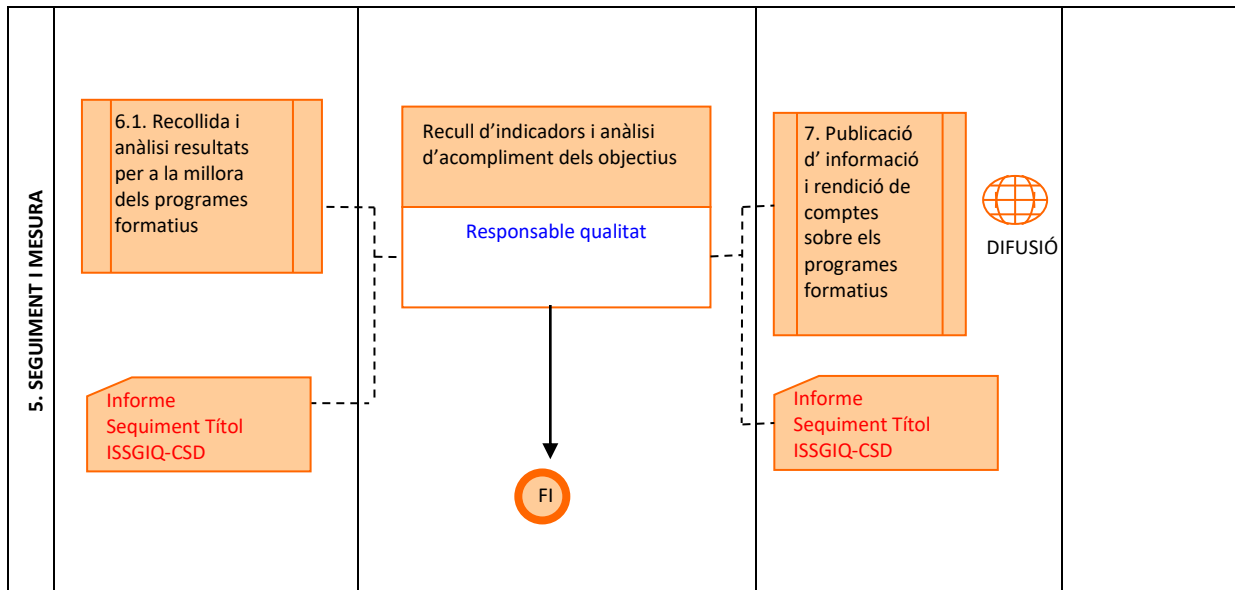
DIMENSÍO 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius

6.1. Recollida i anàlisi dels resultats



DIMENSÍO 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius

6.1. Recollida i anàlisi dels resultats



DIMENSÍO 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius
 6.2. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments

DIMENSÍO 6: RECOLLIDA I ANÀLISI DELS RESULTATS PER A LA MILLORA DELS PROGRAMES FORMATIUS
6.2. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió 01 – Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 6.2. <i>Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</i>	
Elaborat per	Revisat per
Direcció CSD Director de la qualitat i planificació Comissió de la qualitat	Equip directiu del CSD
	Aprovat per
	Equip directiu del CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat</i> de l'AQU-Catalunya	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Vinculació amb altres processos SGIQ-CSD - Especificació de la participació dels òrgans que intervenen en el procés - Relació del procés amb l'Informe de Seguiment de la Titulació i amb l'ISSGIQ-CSD - Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés - Modificació Quadre d'indicadors del procés - Modificació del fluxgrama 	
Versió – Abril 2016	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat</i> de l'AQU-Catalunya	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu Consell Escolar
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Simplificació i clarificació del procés - Revisió dels indicadors 	

DIMENSIÓ 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius
6.2. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments

- Modificació del fluxgrama

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per

Membre Comissió qualitat CSD

Aprovat per

Consell Escolar

DIMENSIÓ 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius**6.2. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments****2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS**

Finalitat:

Aquest procés descriu com el Conservatori Superior de Dansa de l'Institut del Teatre (CSD) gestiona, registra i resol les incidències, reclamacions, suggeriments derivats del desenvolupament dels programes formatius del CSD, com elements generadors de millora contínua.

Responsable del procés:

- Responsable de la qualitat

Òrgans implicats:

- Equip directiu CSD
- Comissió de qualitat CSD
- Consell d'Escola CSD
- Secretaria Acadèmica CSD
- Gerència IT
- Secretaria Acadèmica General IT
- Coordinació Acadèmica IT

Grups d'interès:

- Estudiants, PD, PSD, PAS, Òrgans de l'Institut del Teatre.

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**3.1. NOTIFICACIONS, CANAL I PROCEDIMENT PER A LES RESOLUCIONS**

Com s'especifica en la descripció dels processos per al desenvolupament dels programes formatius, els grups d'interès poden presentar notificacions (incidències, reclamacions, suggeriments) a l'**Equip directiu** i als òrgans de govern o representació mitjançant el mecanisme d'**Instància** que utilitza l'Institut del Teatre. Les instàncies seran recollides per la Secretaria Acadèmica del CSD que les derivarà a l'Equip directiu per a la seva distribució i resolució.

El Responsable de la qualitat, vetllarà perquè les notificacions tinguin resposta i resolució, i utilitzarà el contingut i resultat d'aquestes notificacions en els mecanismes per a la millora contínua dels processos per garantir la qualitat dels seus programes formatius amb una publicació de la informació actualitzada (vinculat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

DIMENSIÓ 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius**6.2. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments**

És responsabilitat de la [Gerència de l'Institut del Teatre](#) posar a l'abast dels grups d'interès els canals i els procediments per a la presentació de les incidències, reclamacions, suggeriments i/o felicitacions que en vulguin fer (relacionat amb el procés. Anualment, la [Comissió de Qualitat](#) revisarà els canals i procediments per a la notificació d'incidències, reclamacions i suggeriments i/o felicitacions i, si ho considera necessari, proposarà les modificacions oportunes, que es debatran en el si de l'[Equip directiu](#) i aprovaran en el [Consell d'Escola](#), donant fe l'[acta](#) corresponent.

El [Responsable de la qualitat](#) vetllarà per la [difusió als grups d'interès dels canals i procediments existents i/o actualitzats](#) (vinculat amb el procés 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS RELACIONADES AMB AQUEST PROCÉS

Des del procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La [Secretaria Acadèmica del CSD](#), s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps, el [Responsable de la qualitat](#) a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'[IST](#) i en l'[ISSGIQ-CSD](#) per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

El [Responsable de la qualitat](#) vetllarà pel correcte desenvolupament d'aquest procés i farà el seguiment i coordinarà la gestió de notificacions fetes a altres processos del sistema. Anualment recollirà informació i indicadors propis i de la resta dels processos, que utilitzarà en l'elaboració de l'[ISSGIQ-CSD](#), on inclourà tant l'anàlisi de les dades, com les possibles propostes de millora en canals o procediments.

El seguiment i mesura del procés es fa amb l'anàlisi de la informació recollida dels indicadors especificats tant al [Quadre d'Indicadors](#) del procés 6.1 – *Recollida i Anàlisi dels Resultats*, en el seu apartat 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* com a l'apartat 5.1 d'aquest procés, que ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius previstos així com també ajudaran a orientar les millores del procés i les conclusions obtingudes, que el [Responsable de la qualitat](#) reflectirà a l'[IST](#) i a l'[ISSGIQ-CSD](#).

DIMENSIÓ 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius
6.2. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments
5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

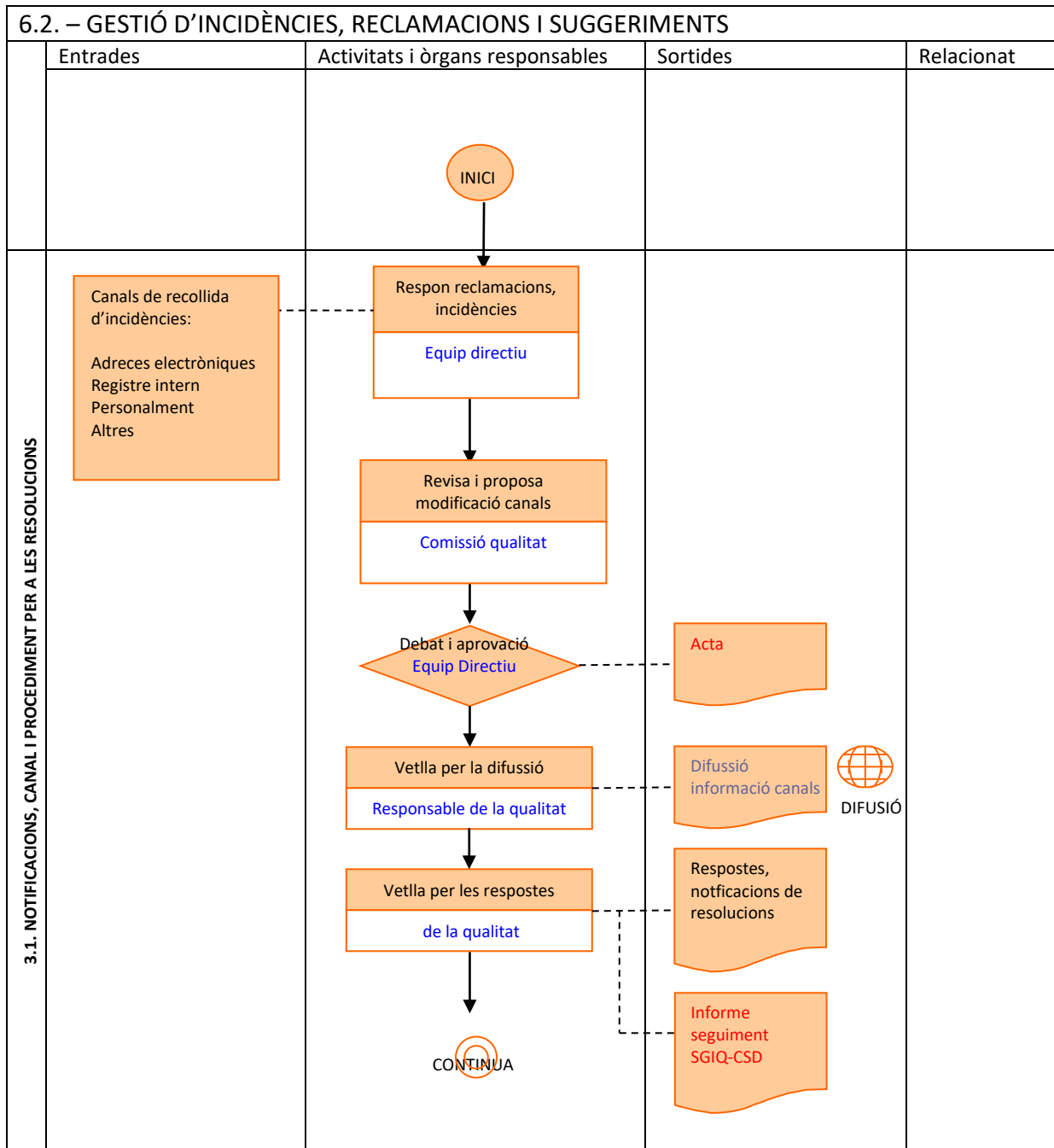
DIMENSIÓ 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius			
6.2. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments			
Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per tipologia d'usuari i canal: Nombre de peticions presentades Nombre de peticions respostes a favor Nombre de peticions respostes denegades Nombre de peticions no respostes Temps mitjà de resposta	Finalització d'any Finalització del curs	Memòries corresponents IST	Responsable de cada canal: - serveis generals: tickets, - secretaries acadèmiques: instàncies, suggeriments i felicitacions
Per tipologia d'usuari i canal: Nombre de reclamacions presentades Nombre de reclamacions respostes a favor Nombre de reclamacions respostes denegades Nombre de reclamacions no respostes Temps mitjà de resposta			
Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per tipologia d'usuari i canal: Nombre de suggeriments presentades Nombre de suggeriments respostes a favor Nombre de suggeriments respostes denegades Nombre de suggeriments no respostes Temps mitjà de resposta	Finalització d'any Finalització del curs	Memòries corresponents IST	Responsable de cada canal: - serveis generals: tickets, - secretaries acadèmiques: instàncies, suggeriments i felicitacions
Per tipologia d'usuari i canal: Nombre de felicitacions presentades Nombre de felicitacions respostes a favor Nombre de felicitacions respostes denegades Nombre de felicitacions no respostes Temps mitjà de resposta			
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències.	Memòria anual CSD IST	Responsable de la qualitat

6. EVIDÈNCIES

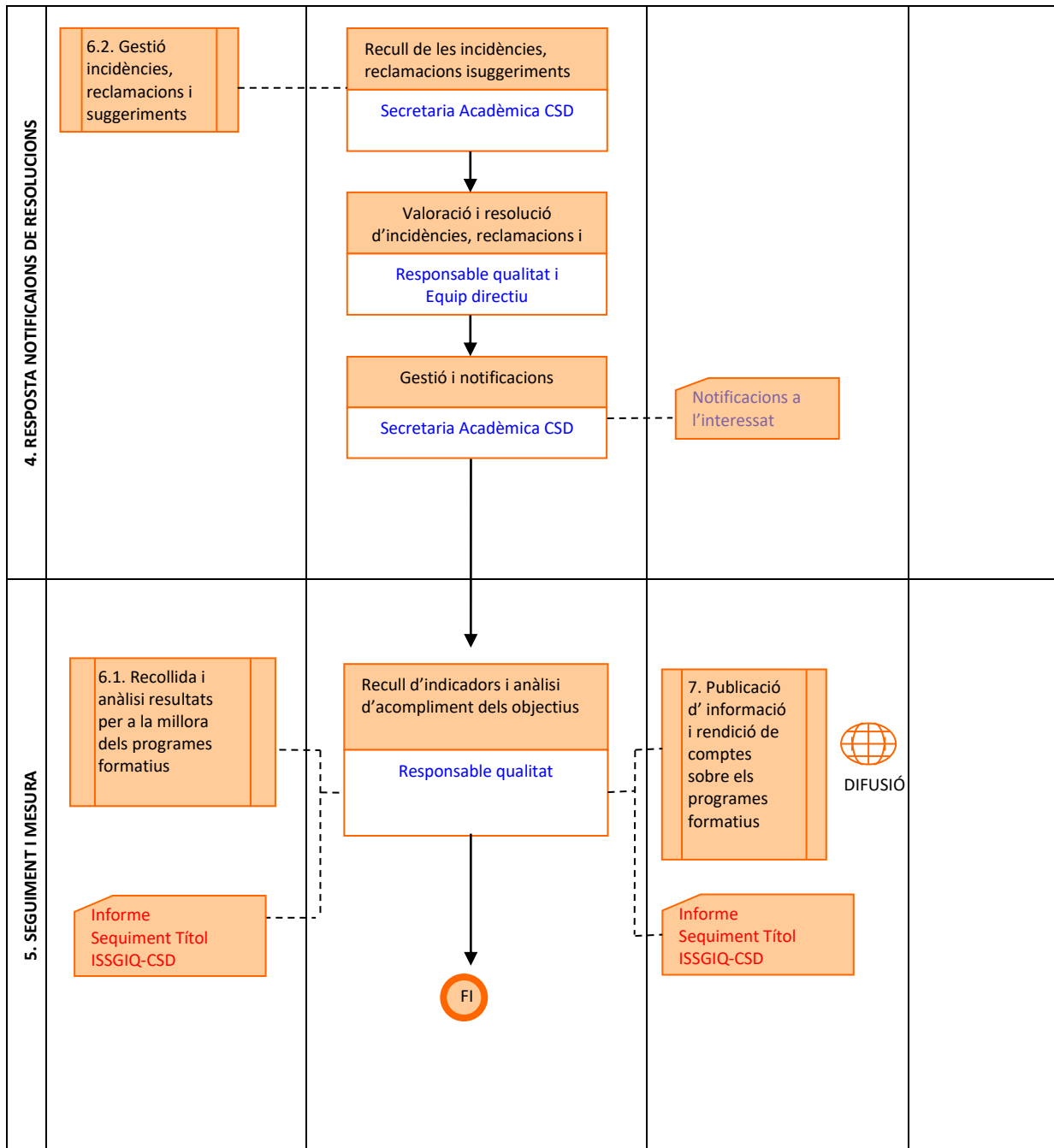
Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
Canals i procediments	Equip directiu	Permanent
Informe de seguiment d'incidències, reclamacions i suggeriments	Director responsable de la qualitat	Permanent o destruir si s'annexa a la memòria

DIMENSIÓ 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius
6.2. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments

7. FLUXGRAMA:



DIMENSÍO 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius
6.2. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments





DIMENSIÓ 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius
6.2. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments

DIMENSIÓ 7: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius
DIMENSIÓ 7: PUBLICACIÓ D'INFORMACIÓ I RENDICIÓ DE COMPTES SOBRE ELS PROGRAMES FORMATIUS

1. GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió - Març 2014	
S'elabora aquest document, on es descriu el procés 7. <i>Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius</i> del CSD	
Elaborat per	Revisat per
Direcció CSD Director de la qualitat i planificació Comissió de la qualitat	Equip directiu del CSD
	Aprovat per
	Equip directiu del CSD
Versió – Novembre 2014	
Es modifica aquest document en funció de les indicacions de <i>l'Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat</i> de l'AQU-Catalunya	
Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu CSD
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Clarificació del procés - Especificació de la participació dels òrgans que intervenen en el procés - Relació del procés amb l'Informe de Seguiment de la Titulació, amb l'ISSGIQ-CSD i amb la Memòria anual del centre - Inclusió dels grups d'interès vinculats al procés - Vinculació amb altres processos SGIQ-CSD - Modificació Quadre d'indicadors del procés - Modificació del quadre d'evidències del procés - Inclusió del fluxgrama 	

DIMENSIÓ 7: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius
Versió – Abril 2016

Es modifica aquest document en funció de les indicacions de *l'Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de la qualitat de l'AQU-Catalunya*

Modificat per	Aprovat per
Responsable de la qualitat i la planificació del CSD Comissió qualitat	Equip directiu Consell Escolar
Modificacions: <ul style="list-style-type: none"> - Simplificació i clarificació del procés - Inclusió de la rendició de comptes a l'apartat de la finalitat - Revisió indicadors - Modificació del fluxgrama 	

Versió – Maig 2017

Es revisen els indicadors juntament amb l'ESAD

Modificat per	Aprovat per
Membre Comissió qualitat CSD	Consell Escolar

DIMENSIÓ 7: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius**2. FINALITAT, RESPONSABILITAT, ÒRGANS IMPLICATS I GRUPS D'INTERÈS**

Finalitat:

Aquest procés descriu com el CSD publica la informació actualitzada relativa a les titulacions que imparteix, per donar-les a conèixer als seus grups d'interès i, partint d'aquesta, és rendeix comptes per a la millora continua de la qualitat de l'activitat del CSD.

El responsable és:

- Responsable de la qualitat

Els òrgans implicats són:

- Direcció CSD
- Equip directiu CSD
- Secretaria Acadèmica CSD
- Comissió de qualitat CSD
- Coordinació Acadèmica IT
- Secretaria Acadèmica General IT
- Grup d' Imatge i Comunicació
- Servei de Gestió i Administració de l'Institut del Teatre.
- Direcció dels Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona.
- Secció de recursos i serveis tècnics IT

Grups d'interès:

- Tots els grups d'interès CSD especificats al Manual de Qualitat i Processos del SGIQ-CSD

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Per a la implementació i seguiment de les diferents fases d'aquest procés, el Responsable de la qualitat compta amb el suport pro-actiu de l'Equip directiu, el Director del CSD, la Comissió de qualitat la Coordinació Acadèmica, Secretaria Acadèmica General i de Grup d' Imatge i Comunicació, el Servei de Gestió i Administració de l'Institut del Teatre, la Direcció dels Serveis de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona, l'Empresa externa d'avaluació, la Direcció de Serveis Culturals i la Secció de recursos i serveis tècnics IT.

3.1. PUBLICACIÓ D'INFORMACIÓ I RENDICIÓ DE COMPTES

L'Equip Directiu del CSD és el responsable últim de garantir que es porta a terme la rendició de comptes per a la garantia de la qualitat de les seves titulacions.

Aquesta rendició de comptes es realitzarà a través de la recopilació de dades que aporten els diferents processos sobre el funcionament i la garantia de les titulacions. El Responsable de

DIMENSÍO 7: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius

cada procés del SGIQ-CSD recull i revisa la informació relativa al procés corresponent comunicant-la al [Responsable de la qualitat](#). Aquest, juntament amb la [Comissió de qualitat](#) i l'[Equip directiu](#), revisen la informació resultant i la contrasten amb la [Memòria de Verificació de les Titulacions](#) i el [Pla Estratègic del CSD](#), per tal de fer una valoració global del funcionament de les titulacions i per elaborar les propostes de millora que s'escaiguin.

La informació recollida dels diferents processos i la resultant de l'anàlisi feta pel [Responsable de qualitat](#), la [Comissió de qualitat](#) i l'[Equip directiu](#) es publica a través dels canals oportuns i segons diferents nivells d'accés per tal d'assegurar l'accessibilitat a la informació pels diferents grups d'interès, i s'utilitzarà per a l'elaboració de l'[IST](#), l'[ISSGIQ](#) i que també constarà en la [Memòria anual del centre](#).

3.2. CANALS DE DIFUSIÓ, NIVELLS D'ACCÉS I TIPUS D'INFORMACIÓ A PUBLICAR

La [Comissió de qualitat](#) i l'[Equip directiu](#) debateran i determinaran quina informació d'aquests documents es farà accessible, els nivells d'accés d'aquesta informació als diferents grups d'interès del CSD, i els canals de publicació o difusió, informant-ne posteriorment al Claustre i al Consell d'Escola.

Els canals de l'Institut del Teatre a través dels quals es publica la informació són:

- La pàgina web de l'Institut del Teatre: és la manera més directa d'informar als grups d'interès sobre el desenvolupament dels programes formatius del Conservatori.
- La publicació en la intranet de l'Institut del Teatre: vehicle d'informació per al personal docent, personal de suport a la docència i personal d'administració i serveis de l'IT
- Taulells d'informació en paper: canal d'informació per ubicació a llocs estratègics de pas a l'IT (accessos a l'edifici, accés a les aules, Secretaria Acadèmica General IT...)
- Consulta directa dels interessats als dipositaris de la documentació: respectant la legislació vigent d'accés a la documentació.
- Sistema de gestió de documents d'arxiu de l'Institut del Teatre (en fase d'elaboració): amb procediments operacionals que, en conjunt, permetran controlar i actualitzar la documentació referent al SGIQ de les escoles superiors de l'IT.¹³

Els nivells d'accés a la informació són:

- Accés totalment obert als grups d'interès.
- Accés restringit als estudiants, o al PD, o al PSD, o al PAS del CSD.
- Accés restringit als membres de l'Equip directiu.

La Informació mínima a difondre és la següent:

¹³ *Depenent de la Coordinació Acadèmica de l'IT*

DIMENSÍO 7: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius

- Informe de Seguiment de les Titulacions: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT. Es publica anualment a la finalització del curs.
- Informe de Seguiment del SGIQ-CSD: Accés restringit al PD-PSD-PAS, així com a la Direcció General i a la Gerència de l'IT. Es publica anualment a la finalització del curs.
- Manual de qualitat i processos del SGIQ-CSD: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT. Es revisa periòdicament publicant-lo amb les modificacions realitzades.
- Reglament del CSD: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT. S'actualitza en cas necessari i es publica la nova versió del document.
- Normatives acadèmiques: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT. Revisió en funció de la legislació vigent (externa i/o interna) i es publica la nova versió dels documents.
- Guia de l'estudiant: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT. Es revisa i publica anualment abans del procés de matrícula.
- Memòria anual del CSD: Document públic d'accés als estudiants, al PD-PSD-PAS, i a la Direcció i Gerència de l'IT. S'elabora i publica anualment a la finalització del curs.
- Oferta formativa i plans d'estudis: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT. Es revisen periòdicament i es publiquen les modificacions realitzades.
- Planificació de l'organització acadèmica: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT, i als Taulells d'informació en paper. S'elabora i publica anualment abans de l'inici de curs.
- Procediments i requeriments d'accés, admissió i matriculació dels estudiants: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT, i als Taulells d'informació en paper. Es revisen i publiquen anualment abans de l'obertura del procés de proves d'accés.
- Informació bàsica d'orientació, de la setmana d'acollida i sobre tutories: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT, i als Taulells d'informació en paper. Es revisa i publica anualment abans de l'inici del curs.
- Plans docents de les assignatures: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT. Es revisen anualment i es publiquen amb les modificacions realitzades.

DIMENSIÓ 7: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius**7.1: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius**

- Informació referent a la mobilitat dels estudiants: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT.
- Procediments de selecció de PD i PSD: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT. Es revisen periòdicament i es publiquen amb les modificacions realitzades.
- Procediments de selecció de PAS: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de la Diputació de Barcelona.
- Procediments de formació del PD, PSD: Accés restringit al personal de la institució a la seva intranet. El Pla General de Formació es revisa periòdicament publicant les modificacions realitzades. El Pla Anual de Formació s'elabora i publica anualment.
- Procediments de formació del PAS: Accés restringit al personal d'administració i serveis de la institució a la intranet de la Diputació de Barcelona.
- Procediments d'avaluació del PD (Pla d'Avaluació): Accés restringit al personal de la institució. Es revisa periòdicament publicant-se les modificacions realitzades.
- Resultats de l'avaluació del PD: Accés restringit a la Coordinació Acadèmica, a l'Equip directiu, als Departaments de les Escoles Superiors i a títol individual a cada professor (avaluació personal corresponent).
- Procediments de promoció del PD, del PSD: Accés restringit al personal de la institució a la seva intranet. El Manual de Carrera Professional del PD i del PSD es revisa periòdicament publicant les modificacions realitzades. La documentació relativa a les convocatòries per al PD i PSD es publiquen anualment en funció del pressupost de la Diputació de Barcelona.
- Procediments de promoció del PAS: Accés restringit al personal d'administració i serveis de la institució a la intranet de la Diputació de Barcelona. El Manual de Carrera Professional del PAS es revisa periòdicament publicant les modificacions realitzades. La documentació relativa a les convocatòries per al PAS es publiquen anualment en funció del pressupost de la Diputació de Barcelona.
- Servei ITPortal: Accés restringit als estudiants i PD del CSD. Es revisa anualment.

DIMENSÍO 7: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius**7.1: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius**

- Servei de préstec de vestuari: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT (Guia de l'Estudiant). Es revisen periòdicament i es publiquen amb les modificacions realitzades.
- Servei de préstec d'atrezzo: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT (Guia de l'Estudiant). Es revisen periòdicament i es publiquen amb les modificacions realitzades.
- Servei de Graduats: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT. Es revisen periòdicament i es publiquen amb les modificacions realitzades.
- Museu d'Arts Escèniques i les Biblioteques: Accés obert a totes els grups d'interès a través de la web de l'IT.
- Mecanismes d'incidències, reclamacions i suggeriments: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT. Es revisen anualment i es publiquen les modificacions realitzades.
- Agenda i esdeveniments d'interès: Accés obert a tots els grups d'interès a la web de l'IT. Es planifiquen anualment i es publiquen amb la major antelació possible.

Qualsevol incidència, reclamació o suggeriment fets per qualsevol dels grups d'interès sobre els canals i/o la informació publicada serà tractat des de l'apartat 4 d'aquest mateix procés.

4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés 6.2. *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments relacionades amb aquest procés. La [Secretaria Acadèmica del CSD](#), s'encarrega de la seva recollida i notifica a l'interessat la resolució de l'Equip directiu. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps, [el Responsable de la qualitat](#) a més de vetllar pel correcte funcionament del procés 6.2., farà una anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'[IST](#) i en l'[ISSGIQ-CSD](#) per a la introducció de modificacions i millores del sistema.

5. SEGUIMENT I MESURA

El [Responsable de la qualitat](#), com a responsable del procés, vetllarà pel seu correcte funcionament i farà, juntament amb la [Comissió de qualitat](#) i l'[Equip directiu](#), una anàlisi i

DIMENSIÓ 7: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius
7.1: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius

valoració d'aquesta informació que utilitzarà en l'elaboració de l'IST i l'ISSGIQ-CSD en el seguiment i millora del sistema de qualitat.

El seguiment i mesura del procés es fa amb l'anàlisi de la informació recollida dels indicadors especificats tant al **Quadre d'Indicadors** del procés 6.1 - *Recollida i Anàlisi dels Resultats*, en el seu apartat 7. *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius* com a l'apartat 5.1 d'aquest procés, que ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius previstos i a orientar les millores del procés, que el **Responsable de la qualitat** reflectirà a l'IST i a l'ISSGIQ-CSD.

5.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

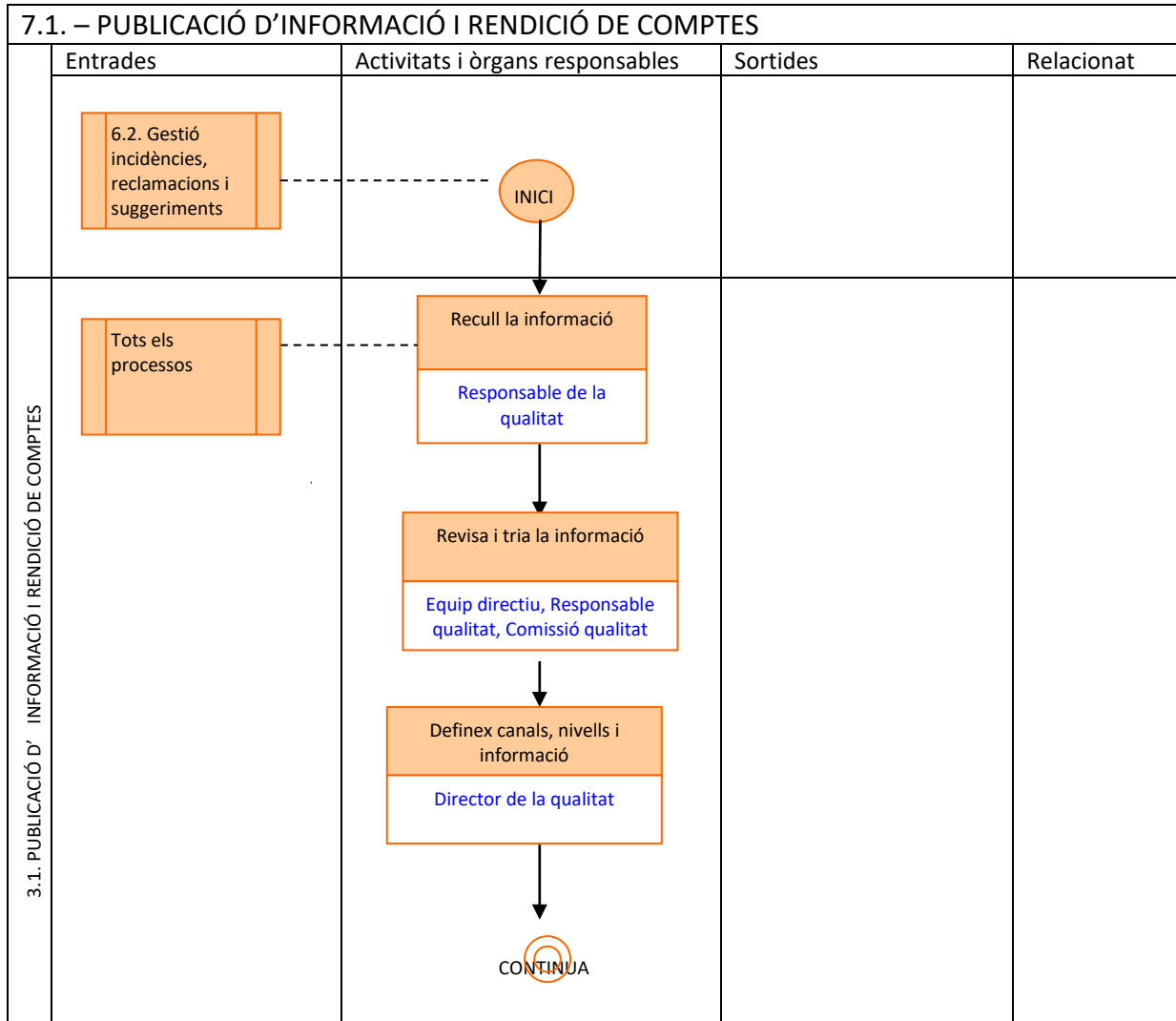
DIMENSIÓ 7: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius			
Indicadors relatius a l'ús dels canals d'informació	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per a cada canal: Nombre d'usuaris Nombre de visitants Nombre d'informacions publicades	Anual	Web IST	Responsable dades web Responsable comunicació Responsables Xarxes socials de cada escola Coordinació Acadèmica
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències.	Memòria anual CSD IST	Responsable de la qualitat

6. EVIDÈNCIES

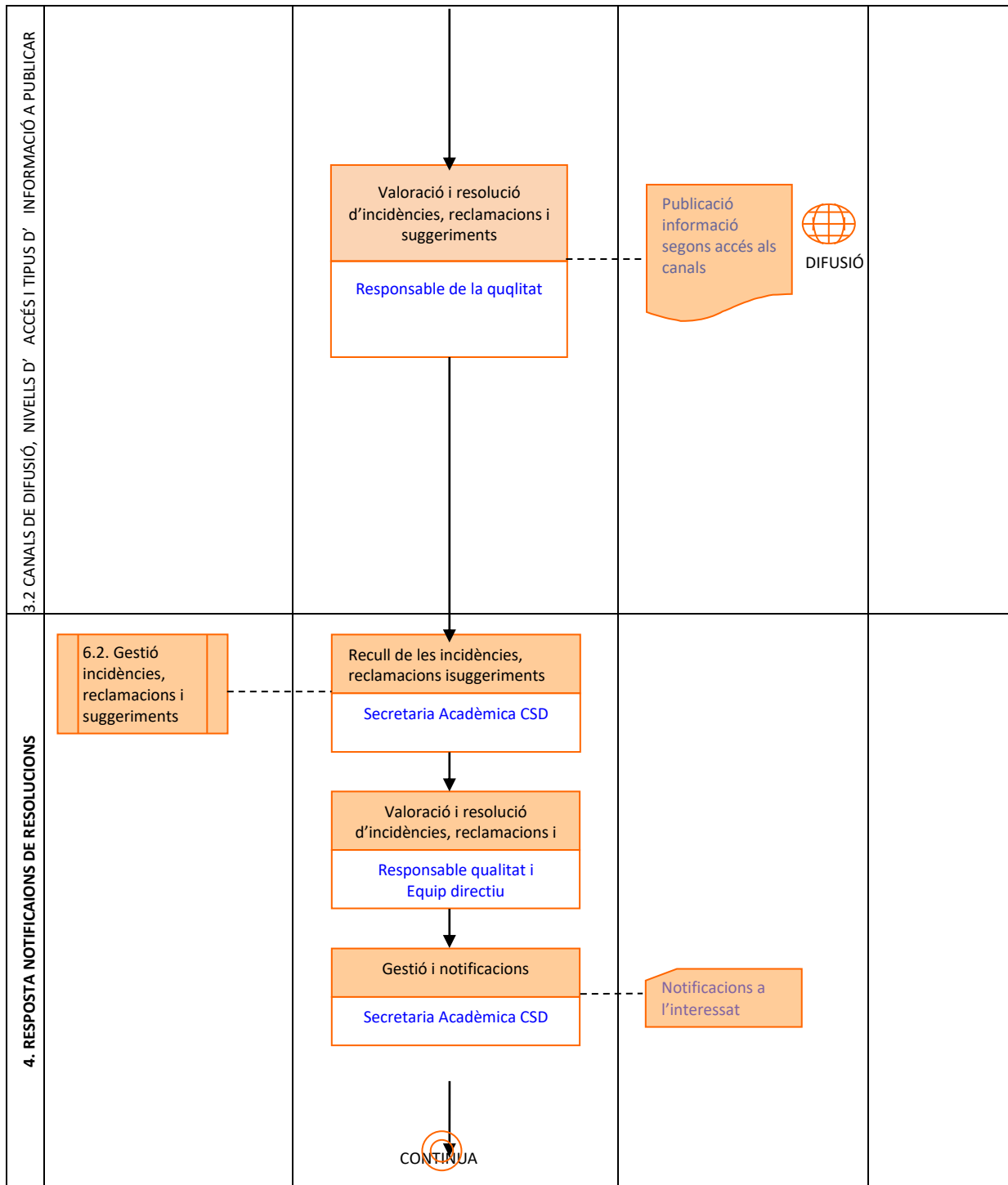
Identificació del registre	Responsable custòdia	Conservació
IST-CSD	Responsable de la qualitat	Permanent
ISSGIQ-CSD	Responsable de la qualitat	Permanent
Memòria anual CSD	Secretaria Acadèmica CSD	Permanent
Registre de visites de la web de l'IT	Secció de Recursos i Serveis tècnics IT	Permanent
Registre de visites a la intranet de l'IT	Secció de Recursos i Serveis tècnics IT	Permanent
Registre d'esdeveniments publicats als Taulells d'informació en paper	Secretaria CSD	Permanent

DIMENSIÓ 7: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius
7.1: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius

7. FLUXGRAMA:

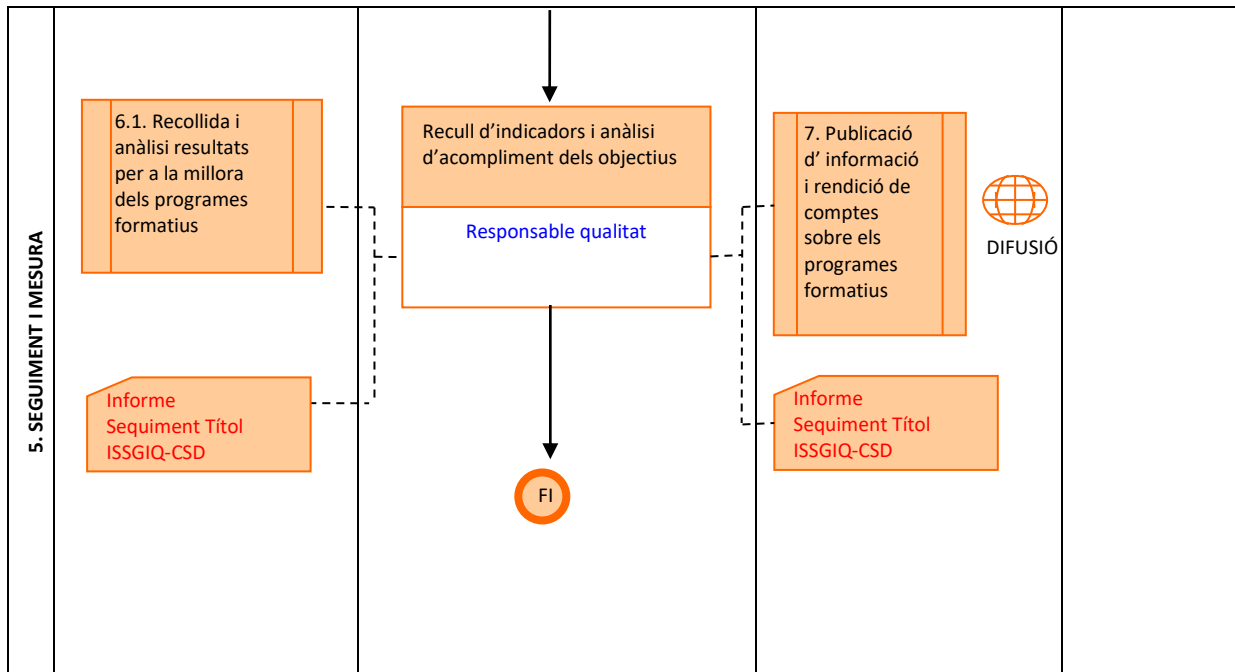


DIMENSÍO 7: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius
7.1: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius



DIMENSIÓ 7: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius

7.1: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius





DIMENSIÓ 7: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius
7.1: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius

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

DIMENSIÓ 2: Disseny i revisió dels programes formatius			
Resultats acadèmics	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Taxa de graduació per especialitat: percentatge d'estudiants que finalitza els seus ensenyaments en el temps previst en el pla d'estudis o en un any acadèmic addicional en relació a la seva cohort d'entrada	Final de curs	IST Memòria CSD	Secretaria Acadèmica General IT
Taxa d'eficiència: percentatge de crèdits establerts pel pla d'estudis respecte el total de crèdits matriculats per estudiant al llarg dels seus estudis del conjunt d'estudiants titulats en un curs acadèmic determinat			
Taxa d'abandonament a 1r curs: percentatge entre el nombre total d'estudiants d'una cohort de nou accés que haurien d'haver finalitzat la titulació el curs passat i que no s'han matriculat ni aquell curs ni el següent			
Taxa d'abandonament a la titulació: percentatge entre el nombre total d'estudiants d'una cohort de nou accés que haurien d'haver finalitzat la titulació el curs passat i que no s'han matriculat ni aquell curs ni el següent			
Taxa de rendiment: percentatge de crèdits aprovats pels alumnes respecte dels crèdits matriculats en un any acadèmic			
Mitjana de permanència: mitjana aritmètica d'anys acadèmics que ha necessitat una cohort d'egressat/graduat			

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport de l'estudiant			
3.1. Proves d'accés, admissió i matriculació			
Captació dels estudiants	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Nombre d'accions de promoció per tipologia i àmbit geogràfic	Final període de captació	Carpeta comuna CSD	Professorat implicat i Responsable de qualitat CSD
Per a cada sessió: Nombre d'assistents			
Per a cada sessió: Nombre d'enquestes respostes sobre l'acció de promoció			
Percentatge d'enquestes respostes sobre el total d'assistents a cada acció de promoció			

Accés, admissió i matrícula a 1r curs	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Oferta de places per especialitat	Gener-març, coincidint amb la convocatòria de les PPAA i planificació curs segons criteris POA. Places definitives després d'avaluació de 1r curs	-Resolució Departament Ensenyament (DOGC) -Web IT -Taullell Secretaria Acadèmica General IT	Secretaria Acadèmica CSD
Nombre d'aspirants presentats per especialitat	Final periode inscripció	-Taullell Secretaria Acadèmica General IT -Memòria anual CSD -IST -Web	-Secretaria Acadèmica General IT -Secretaria Acadèmica CSD -Responsable qualitat escola
Nombre d'aspirants aprovats	Final PPAA		
Nombre de repertidors matriculats	Avaluació Juny	-Taullell Secretaria Acadèmica General IT -Memòria anual CSD	
Places noves disponibles (oferta de places – repertidors matriculats, en cas que aquests últims condicionin l'oferta de places)	Juliol, just acabar avaluació de 1r curs	-Taullell Secretaria Acadèmica General IT -Memòria anual CSD	-Secretaria Acadèmica General IT
Matriculats nous	Final matriculació 1r curs	-CODEX -Memòria anual CSD -IST	-Secretaria Acadèmica General IT -Secretaria Acadèmica CSD -Responsable qualitat escola
Vacants (Places noves disponibles – Matriculats nous)	-Final PPAA juny i setembre -Final matriculació 1r curs	-CODEX -Memòria anual CSD -IST	-Secretaria Acadèmica General IT -Secretaria Acadèmica CSD -Responsable qualitat escola
Sol·licituds de trasllat a l'IT	-Final PPAA juny i setembre -Final matriculació 1r curs	-CODEX -Memòria anual CSD -IST	-Secretaria Acadèmica General IT -Secretaria Acadèmica CSD -Responsable qualitat escola

Accés, admissió i matrícula a 1r	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Matriculats per trasllat d'expedient	-Final PPAA juny i setembre -Final matriculació 1r curs	-CODEX -Memòria anual CSD -IST	-Secretaria Acadèmica General IT -Secretaria Acadèmica CSD -Responsable qualitat escola
Oferta a setembre (vacants – matriculats per trasllat d'expedient)			
Aspirants a setembre			
Aprovats a setembre			
Total aprovats juny i setembre			
Matriculats nous a setembre			
Total matriculats			
Demanda: aspirants/oferta	Final PPAA i final període matriculació	-Memòria anual CSD -IST	Secretaria Acadèmica General IT
Percentatge d'aprovats/aspirants			
Percentatge de matriculats/aprovats			
Percentatge de matriculats per trasllat d'expedient/total de matriculats			
Nota mitjana PPAA dels matriculats			
Origen geogràfic dels aspirants			
Distribució geogràfica dels aspirants	Final matriculació 1r curs	-Memòria anual CSD -IST	Secretaria Acadèmica General IT
Distribució geogràfica dels aprovats			
Distribució geogràfica dels matriculats			
Origen acadèmic dels aspirants			
Origen acadèmic dels aspirants	-Final matriculació 1r curs	-Memòria anual CSD -IST	Secretaria Acadèmica General IT
Origen acadèmic dels aprovats			
Origen acadèmic dels matriculats			
Trasllats d'expedient (per especialitat i curs)			
Nombre d'alumnes que marxen a un altre centre	Final de curs	-Memòria anual CSD -IST	-Secretaria Acadèmica CSD
Nombre de peticions de trasllat rebudes	Abans de finalització del període de matriculació		
Nombre de peticions de trasllat admeses			
Percentatge d'admeses/rebudes			
Matrícula parcial			
Nombre de sol·licituds de canvi de matrícula completa a parcial	Final de curs, abans del període de matriculació	-Memòria anual CSD -IST	-Secretaria Acadèmica CSD
Nombre d'aprovacions de canvi de matrícula completa a parcial			
Matrícula parcial			
Percentatge d'aprovacions/sol·licituds de canvi de matrícula completa a parcial	Final de curs, abans del període de matriculació	-Memòria anual CSD -IST	Secretaria Acadèmica CSD
Nombre de sol·licituds de canvi de matrícula parcial a completa			
Nombre d'aprovacions de canvi de matrícula parcial a completa			
Percentatge d'aprovacions/sol·licituds de canvi de matrícula parcial a completa			

INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Valoració de la utilitat i satisfacció dels assistents a les sessions de captació sobre la informació proporcionada: mitjana, desvest, màx. I mín.	Final període de captació, PPAA i Matrícula	Carpeta comuna CSD	Professorat implicat i Responsable de qualitat CSD
Valoració dels aspirants sobre les PPAA			
Valoració del procés de trasllat d'expedient			
Valoració del procés de matrícula pels aprovats a les PPAA i de la resta de cursos			
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències, etc.	-Memòria anual CSD -IST	Responsable de la qualitat

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport de l'estudiant			
3.2. Suport i orientació a l'estudiant			
Indicadors d'acollida	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Nombre de sessions i d'assistents a les Jornades d'Acollida (pre-atrícula i post-matrícula)	Finalització de les Jornades d'Acollida	Carpeta comuna CSD	Secretaria del CSD
Indicadors acció tutorial	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Nombre de tutors per especialitat i curs	Final de curs	Carpeta comuna CSD Memòria anual CSD IST	Caps especialitat Tutors Responsable qualitat CSD
Nombre de tutors per alumne per especialitat i curs			
Nombre de tutories grupals efectuades			
Nombre de tutories individuals efectuades			
Relació entre tutories efectuades sobre tutories previstes al PAT ¹⁴			
Canvis d'especialitat	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Nombre de peticions de canvi d'especialitat rebudes	Final de curs	-Memòria anual CSD -IST	Secretaria Acadèmica CSD
Nombre de peticions de canvi d'especialitat admeses	Abans de finalitzar període matriculació		
Percentatge d'admissions de canvi d'especialitat/rebudes			
Indicadors Orientació professional	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Nombre d'activitats internes/externes vinculades al suport professional	Final de curs	-Memòria anual CSD -IST	Caps especialitat Responsables activitats Responsable qualitat CSD

¹⁴ Pendent de la revisió del PAT del CSD.

INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Valoració de la satisfacció dels assistents a les Jornades de Portes Obertes i d'Acollida	Finalització Jornades Acollida	-Memòria anual CSD -IST	Secretaria CSD
Valoració dels implicats en l'organització de les Jornades d'Acollida			
Valoració de la satisfacció dels estudiants sobre les accions tutorial desenvolupades	Final de curs		Caps especialitat Tutors Responsable qualitat CSD
Valoració de la satisfacció dels tutors sobre les accions tutorial desenvolupades			
Valoració de la satisfacció dels estudiants sobre el procés de canvi d'especialitat	Final periode matriculació		
Valoració de la satisfacció dels estudiants sobre l'orientació professional realitzada			
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències, etc.	-Memòria anual CSD -IST	Responsable de la qualitat

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport de l'estudiant

3.3. Metodologia d'ensenyament i avaluació

Assignatures: ocupació i qualificacions	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per a cada assignatura: Tipologia d'assignatura Nombre de matriculats Percentatge d'ocupació Distribució dels matriculats entre nous i repetidors Anul·lacions de matrícula Anul·lacions de convocatòria Nombre de crèdits Nota mitjana Nota màxima Nota mínima Dispersió (devast)	Final de curs amb avaluació	Carpeta equip directiu Caps de departament	Secretaria Acadèmica General IT Secretaria Acadèmica CSD
Enquestes d'avaluació IT	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Resultats de les enquestes dels estudiants en relació a la docència i les assignatures	Final periode explotació de dades	CODEX amb restricció d'accés	Coordinació Acadèmica

INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Valoració de la satisfacció dels estudiants a les enquestes en relació a les assignatures	Finalització del curs	Carpeta equip directiu Caps de departament Professorat (enquestes individuals)	Coordinació Acadèmica
Valoració de la satisfacció dels estudiants a les enquestes en relació a l'actuació docent del professorat			Coordinació Acadèmica/Secretaria CSD
Valoració de la satisfacció del professorat a les enquestes sobre el desenvolupament i resultats de l'activitat docent			
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències, etc.	-Memòria anual CSD -IST	Responsable de la qualitat

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport de l'estudiant
3.4. Gestió de la mobilitat dels estudiants

Gestió de la mobilitat dels estudiants	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Nombre de centres amb conveni marc, per països	Finalització del curs	Intrait	Responsable de la qualitat Responsable Mobilitat IT
De IT a fora: Nombre de sol·licituds Nombre d'aprovacions Relació aprovacions/sol·licituds	Finalització del curs	-Memòria anual CSD -IST	Responsable Mobilitat IT Coordinació Acadèmica
De fora a IT: Nombre de sol·licituds Nombre d'aprovacions Relació aprovacions/sol·licituds	Finalització del curs	-Memòria anual CSD -IST	Responsable Mobilitat IT Coordinació Acadèmica
Percentatge d'estudiants que han fet mobilitat/nombre d'estudiants que ho poden sol·licitar	Finalització del curs	-Memòria anual CSD -IST	Responsable Mobilitat IT Secretaria Acadèmica CSD Coordinació Acadèmica
Percentatge d'estudiants que han fet mobilitat/nombre d'estudiants graduats	Finalització del curs	-Memòria anual CSD -IST	Secretaria Acadèmica CSD Coordinació Acadèmica
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Valoració del grau de satisfacció dels estudiants que fan mobilitat	Finalització del curs	-Memòria anual CSD -IST	Caps d'especialitat CSD
Valoració del grau de satisfacció dels estudiants acollits en mobilitat			
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització procés resolució d'incidències.		Responsable de la qualitat

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport de l'estudiant			
3.5. Orientació professional			
Orientació professional	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Evolució interanual en el nombre d'accions d'orientació professional realitzades	Finalització del curs	-Memòria anual CSD -IST	Responsable de la qualitat
Percentatge d'estudiants participants en les activitats d'orientació professional dutes a terme sobre el total d'estudiants			
Evolució interanual del nombre d'activitats d'orientació professional organitzades per altres entitats en les que el CSD participa d'alguna manera			
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Valoració del grau de satisfacció dels estudiants sobre les activitats d'orientació professional	Finalització del curs	-Memòria anual CSD -IST	Caps d'especialitat CSD
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències.		Responsable de la qualitat

DIMENSIÓ 3: Recursos d'aprenentatge i suport de l'estudiant			
3.6. Gestió de les pràctiques			
Gestió de les pràctiques	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Nombre de convenis marc vigents	Finalització del curs	Intrait	Secretaria Acadèmica CSD
Nombre de convenis individualitzats signats			
Nombre de centres amb qui s'ha signat conveni (abast de les pràctiques)			
Nombre de crèdits obligatoris i optatius de pràctiques que han efectuat els alumnes que han acabat els estudis			
Memòria anual CSD			
Reconeixement de crèdits	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per activitats professionals: Nombre de sol·licituds i crèdits corresponents Nombre d'aprovacions i crèdits corresponents Percentatge d'aprovacions/sol·licituds (en nombre i crèdits)	Bianual	Expedient de reconeixement Expedient acadèmic alumnat	Secretaria Acadèmica CSD
Per altres estudis cursats: Nombre de sol·licituds i crèdits corresponents Nombre d'aprovacions i crèdits corresponents Percentatge d'aprovacions/sol·licituds (en nombre i crèdits)			
Per activitats de participació: Nombre de sol·licituds i crèdits corresponents Nombre d'aprovacions i crèdits corresponents Percentatge d'aprovacions/sol·licituds (en nombre i crèdits)	Puntual		

INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Valoració del grau de satisfacció dels estudiants sobre les pràctiques realitzades	Finalització de la pràctica	-Memòria anual CSD -IST	Professorat responsable de l'assignatura de pràctiques
Valoració del grau de satisfacció de les entitats col·laboradores en relació a l'estada dels alumnes en pràctiques			Secretaria Acadèmica CSD
Valoració del grau de satisfacció de l'alumnat sobre el procés de reconeixement de crèdits	Finalització de la pràctica		Responsable de la qualitat
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències.		

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i Personal d'administració i serveis

4.2. Accés i selecció del PD-PSD i del PAS

Mapa del PD, del PSD i del PAS	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per a cada col·lectiu: Nombre total de professionals segons tipus de contracte, jornada i exclusivitat a l'escola	Final de curs		Recursos Humans IT

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i Personal d'administració i serveis

4.3. Formació del PD, del PSD i del PAS

Formació del PD, del PSD i del PAS	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per tipologia de formació: (Descripció de cada curs Nombre de cursos Hores Assistents per escoles (o departament si convé) Pressupost previst Pressupost executat Transferència	Anual Finalització del curs	Memòria Formació Memòria anual CSD Memòria departament Intrair	Responsable de Formació
Formació Interna: Nombre de cursos Nombre de professors docents Nombre de professors receptors Nombre d'hores Transferència			Professorat Responsable de Formació
Percentatge de participació del professorat en el Programa ERASMUS	Finalització del curs		Responsable Mobilitat ERASMUS Professorat implicat
Participació-assistència a festivals / intercanvis / Congressos, etc. sense ajuts econòmics	Anual Finalització del curs		Responsable de Formació Memòria departament

INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Satisfacció per part dels participants de continguts, organització i formadors	Anual	Memòria anual CSD IST	Responsable de Formació
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències.		Responsable de la qualitat

DIMENSIÓ 4: Personal acadèmic i Personal d'administració i serveis			
4.4. Avaluació i promoció del PD, del PSD i del PAS			
Avaluació del PD	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Enquestes de l'alumnat Per especialitats i departaments: Nombre d'enquestes passades a l'alumnat Nombre de respostes Percentatge de respostes sobre passades	Tancament enquestes	CODEX amb restricció d'accés	Coordinació Acadèmica
Enquestes del PD Per especialitats i departaments: Participació Nombre de professors Nombre de professors que han respost Percentatge de resposta			
Enquestes del PD Percentatge de PD que han acomplert el Pla docent i el programa			
Promoció del PD, PSD i PAS	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per a cada departament: Nombre de persones a 31 de desembre a cada tram de CP, per tipus de carrera Nombre de doctors	Final d'any natural	Intrair Taulell de RRHH IST	Secció de desenvolupament i processos Responsable de promoció
Al llarg de l'any natural: Nombre de promocions possibles Nombre de peticions de promoció Nombre de promocions aprovades Percentatge corresponent			
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Valoració mitjana de l'avaluació del PD	Tancament enquestes	CODEX amb restricció d'accés	Responsable de la qualitat
Valoració numèrica mitjana			
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències.	Memòria anual CSD IST	Responsable de la qualitat

DIMENSIÓ 5: Gestió dels recursos materials i serveis			
Gestió i millora dels recursos materials i serveis	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per tipologia d'aula i assignatura: Nombre d'hores necessàries per a totes les assignatures de cada escola superior Nombre total d'hores necessàries Nombre d'hores disponibles per ambdues escoles superiors Nombre d'hores d'ocupació real Percentatge d'oferta d'aules sobre la necessitat total	2n semestre curs anterior	Aplicatiu Espais	Secretaria CSD
Serveis	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per a cada servei que ho permeti i tipus d'usuari: Usuaris potencials Usuaris reals Relació entre ells Nombre de consultes o usos Mitjana per usuari	Finalització del curs	Intraint Carpeta equip directiu	Responsable de cada servei Responsable de qualitat
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Valoració de la satisfacció de l'alumnat i el professorat a les enquestes sobre les instal·lacions i serveis	Finalització curs	Memòria anual CSD IST	Responsable qualitat Coordinació Acadèmica
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències.	Memòria anual CSD IST	Responsable de la qualitat

DIMENSIÓ 6: Recollida i anàlisi dels resultats per a la millora dels programes formatius			
6.2. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments			
Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per tipologia d'usuari i canal: Nombre de peticions presentades Nombre de peticions respostes a favor Nombre de peticions respostes denegades Nombre de peticions no respostes Temps mitjà de resposta	Finalització d'any Finalització del curs	Memòries corresponents IST	Responsable de cada canal: - serveis generals: tickets, - secretaries acadèmiques: instàncies, suggeriments i felicitacions
Per tipologia d'usuari i canal: Nombre de reclamacions presentades Nombre de reclamacions respostes a favor Nombre de reclamacions respostes denegades Nombre de reclamacions no respostes Temps mitjà de resposta			

Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per tipologia d'usuari i canal: Nombre de suggeriments presentades Nombre de suggeriments respostes a favor Nombre de suggeriments respostes denegades Nombre de suggeriments no respostes Temps mitjà de resposta	Finalització d'any Finalització del curs	Memòries corresponents IST	Responsable de cada canal: - serveis generals: tickets, - secretaries acadèmiques: instàncies, suggeriments i felicitacions
Per tipologia d'usuari i canal: Nombre de felicitacions presentades Nombre de felicitacions respostes a favor Nombre de felicitacions respostes denegades Nombre de felicitacions no respostes Temps mitjà de resposta			
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències.	Memòria anual CSD IST	Responsable de la qualitat

DIMENSÍO 7: Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius			
Indicadors relatius a l'ús dels canals d'informació	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Per a cada canal: Nombre d'usuaris Nombre de visitants Nombre d'informacions publicades	Anual	Web IST	Responsable dades web Responsable comunicació Responsables Xarxes socials de cada escola Coordinació Acadèmica
INDICADORS DE SATISFACCIÓ	Periodicitat	Lloc publicació	Responsable
Grau de satisfacció dels usuaris sobre la resolució de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats en el sí d'aquest procés	Finalització del procés de resolució d'incidències.	Memòria anual CSD IST	Responsable de la qualitat