



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

**Escola Superior d'Enginyeries Industrial,
Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa**

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

205.6.1 Recollir dades i analitzar resultats

Responsable del procés	Òrgan responsable de l'aprovació	Acord No.	Data aprovació
Sotsdirector/a de Qualitat	Junta d'Escola	J.ESEIAAT /2023/02/01	25/10/2023



ÍNDEX

1. FINALITAT.....	3
2. ABAST.....	3
3. DEFINICIONS.....	3
4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
4.1. Quadre de Comandament.....	3
4.2. Recollida de dades.....	3
4.3. Realització d'enquestes i recollida de resultats.....	3
4.3.1. Enquestes pròpies ESEIAAT.....	4
4.4. Queixes i suggeriments.....	4
4.5. Anàlisi i revisió del procés.....	4
4.6. Publicació de la informació.....	4
5. INDICADORS.....	5
6. EVIDÈNCIES.....	7
7. RESPONSABILITATS.....	7
8. GRUPS D'INTERÈS.....	7
9. NORMATIVES.....	8
10. FITXA RESUM.....	9
11. FLUXGRAMA.....	10
12. ANNEXOS.....	11
Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions.....	11
Annex 2. Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.....	13



1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT) realitza la recollida de dades i l'anàlisi dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats associats als processos d'aprenentatge, la inserció laboral dels/les titulats/ades i la satisfacció dels grups d'interès. D'igual manera, es revisa i es fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.

2. ABAST

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

3. DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1. Quadre de Comandament

L'Equip Directiu proposa el conjunt d'indicadors dels quals cal fer seguiment, els resultats esperats i, si s'escau, mètodes per obtenir-los. Aquests indicadors formen el Quadre de Comandament de l'ESEIAAT, poden ser quantitius o qualitius, i la seva vigència és variable en funció del context i l'establert al Pla Estratègic del centre.

El/la sotsdirector/a de Qualitat, amb el suport de l'Equip Directiu, revisa anualment el Quadre de Comandament per tal d'incorporar/eliminar indicadors, si s'escau. Els canvis en el Quadre de Comandament es presenten a la Comissió de Gestió i Garantia de Qualitat dins de [l'Informe Anual de Revisió i Millora del SGIQ](#) per a la seva aprovació. Un cop aprovats s'eleva a la Junta d'Escola per a la seva ratificació, tal com apareix al procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#).

4.2. Recollida de dades

Al llarg de l'any, cada sotsdirector/a, amb el suport de l'àrea UTG que li correspon, recull els indicadors dels seus propis processos a mesura que es generen.

Per a la recollida de dades i indicadors, els/les sotsdirectors/es disposen de la informació que publica el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) als [Quadres de comandament d'indicadors en format business intelligence](#), segons l'establert al procés transversal de la [UPC PT.12 Recollida de la informació](#).

Al final de curs, el/la sotsdirector/a de Qualitat recopila tots els indicadors de tots els processos, demanant-los a la resta de sotsdirectors/res i a la Unitat Transversal de Gestió, i consultant també el [Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes](#), cercant les enquestes de satisfacció, tot el conjunt de dades acadèmiques (a través del sistema [Power BI](#)) i altres portals com ara l'[EUC](#) (Estudis Universitaris de Catalunya).

4.3. Realització d'enquestes i recollida de resultats

Segons l'establert al procés transversal [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#), el GPAQ porta a terme les enquestes quadrimestrals de docència (assignatures i actuació docent del professorat)



en les dates d'inici i finalització. Per la seva banda, els/les corresponents sotsdirectors/es de Graus i Màsters s'encarreguen d'animar a la participació en l'estudiantat de l'ESEIAAT. A banda d'aquestes, el GPAQ porta a terme altres enquestes com ara: les de satisfacció d'estudiants, PDI i PAS i estudiantat nou de primer curs (Acollida). Així mateix, fa arribar als centres les enquestes realitzades per AQU Catalunya (satisfacció dels titulats i titulades, inserció laboral) i l'Oficina Erasmus (satisfacció dels/les estudiants de mobilitat). Totes aquestes dades són analitzades pels responsables de cadascun dels processos a què fan referència.

4.3.1. Enquestes pròpies ESEIAAT

A banda de les enquestes que li fa arribar el GPAQ, la Sotsdirecció de Qualitat pot posar en marxa puntualment enquestes pròpies del centre per tal d'obtenir informació addicional de la satisfacció de les parts interessades, per exemple, enquestes als/les ocupadors/es, enquestes als/les estudiants sobre les pràctiques externes, enquestes als/les estudiants de fase inicial sobre les accions d'acollida i tutorials, etc.

Actualment, l'Escola porta de forma sistematitzada [l'enquesta de les pràctiques curriculars en empresa](#). Aquesta enquesta és elaborada per l'àrea especialitzada de la UTG sota la supervisió de la Sotsdirecció responsable de la temàtica de l'enquesta. Les àrees responsables s'encarreguen de fer la difusió i recollir els resultats. El/la Sotsdirector/a responsable de la temàtica de l'enquesta fa l'anàlisi dels resultats i l'incorpora al procés que correspon.

4.4. Queixes i suggeriments

Les unitat/s especialitzada/es de la UTG anualment recullen els valors dels indicadors de les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs) registrades per tenir-les en compte a l'hora de fer la revisió del procés. Tal com s'especifica al procés [205.3.7 Gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#).

4.5. Anàlisi i revisió del procés

El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'Equip Directiu, recull les dades i revisa el present procés introduint els canvis a la "Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés" (veure [Annex 2](#)), segons s'especifica al procés [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#) i als processos transversals de la UPC [PT.11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès](#) i [PT.12 Recollida de la informació](#).

Finalment, si escau, es fan propostes de millora segons l'establert al procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#) i al procés transversal de la UPC [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, queda recollit a la "Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés" (evidència EV03_P6.1).

[Veure [FLUXGRAMA](#)]

4.6. Publicació de la informació

La informació es publicarà segons el procés [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#).

5. INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Justificació de la necessitat de l'indicador
IN01_P6.1	% participació en l'Enquesta a l'estudiant de grau de nou ingrés	L'enquesta dirigida als estudiants de nou accés té com a finalitat adquirir una millor comprensió sobre el perfil i les motivacions dels estudiants que realitzen la seva primera matrícula als programes d'estudi de l'ESEIAAT. A més estudiants que responguin a l'enquesta, més representatius seran els resultats obtinguts.
IN02_P6.1	% participació en l'Enquesta acollida PDI PAS	En una enquesta interna que avalua un servei del mateix centre, la participació àmplia és crucial per garantir dades fiables i facilitar millores efectives en el servei. Aconseguir una alta participació és essencial per aconseguir resultats significatius en la millora de la qualitat.
IN03_P6.1	% participació en l'Enquesta de satisfacció a titulats/ades recents de Grau - Enquesta de satisfacció de titulats/ades de Màsters	L'objectiu de l'enquesta és recopilar informació relativa a la satisfacció dels graduats amb els seus estudis després de la seva finalització. Aquesta visió completa és fonamental per a la millora contínua dels programes acadèmics. Es busca recollir les avaluacions dels graduats sobre els programes d'estudi i la seva experiència a la universitat, capturar informació qualitativa sobre l'ESEIAAT, els programes de grau, la metodologia docent i l'estructura acadèmica. També se cerca obtenir dades crítiques que seran considerades en els processos d'avaluació i acreditació dels programes oficials. La robustesa dels resultats dependrà en gran mesura de la participació activa dels graduats. És fonamental que tants graduats com sigui possible responguin a l'enquesta per assegurar la representativitat i la fiabilitat dels resultats obtinguts.
IN04_P6.1	% participació en l'Enquesta de satisfacció del Personal d'Administració i Serveis	És crucial conèixer l'opinió i el grau de satisfacció del Personal d'Administració i Serveis (PAS) a l'ESEIAAT per avaluar i millorar els programes acadèmics i els serveis que s'ofereixen. La participació activa del PAS en l'enquesta és fonamental per assegurar que els resultats reflecteixin adequadament les seves perspectives i necessitats, i per identificar àrees en les quals es poden realitzar canvis o millores. La representativitat dels resultats millora significativament amb una major participació del PAS.



IN05_P6.1	% participació en l'Enquesta de satisfacció del Personal Docent i Investigador	És fonamental conèixer l'opinió i el nivell de satisfacció del PDI de l'ESEIAAT per avaluar i millorar la qualitat dels programes educatius i dels serveis oferts. La representativitat dels resultats augmenta amb la participació d'un major nombre de membres del PDI en l'enquesta.
IN06_P6.1	% participació en l'Enquesta pròpia realitzada a través del servei de seguiment i coordinació de TFGs	Tractant-se d'una enquesta pròpia de centre que valora un servei ofert directament pel centre, una alta taxa de participació és crítica per assegurar que les dades recollides siguin fiables i representatives, i per facilitar la millora efectiva del servei ofert. Per tant, promoure una participació elevada és un objectiu important per aconseguir resultats d'avaluació i millora de qualitat significatius.
IN07_P6.1	% participació en les Enquestes de docència	Mitjançant aquesta enquesta, els estudiants tenen l'oportunitat d'influir en moltes de les decisions que es prenen a l'escola. La informació que l'enquesta proporciona és crucial i arriba tant al cos docent com als responsables acadèmics i als serveis dedicats a la qualitat i la millora de la docència. Així doncs, és important conèixer el nombre d'estudiants que respón l'enquesta i, en cas que aquest sigui baix, intentar incrementar la participació.
IN08_P6.1	% participació en les Enquestes de satisfacció als estudiants (Acreditació titulacions)	L'enquesta busca recollir opinions i nivell de satisfacció de tots els participants per millorar les titulacions i altres aspectes relacionats. És un element clau en l'avaluació de la qualitat dels programes acadèmics i serveis de l'ESEIAAT. La representativitat dels resultats augmenta amb una major participació dels alumnes.
*IN01_P3.7	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs).	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (que fa referència al procés 205.6.1)

*Indicador multidimensional. Apareix desagregat al Quadre de Comandament.

Tots els indicadors del SGIQ, inclosos els d'aquest procés, es troben al [Quadre de Comandament](#).

6. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que genera l'execució d'aquest procés és la següent:

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01_205.6.1	Quadre de Comandament	Sotsdirector/a de Qualitat	OwnCloud	Permanent
EV02_205.6.1	Enquestes pròpies de l'ESEIAAT	Sotsdirector/a de Qualitat	Web dades i indicadors ESEIAAT	Permanent
EV03_205.6.1	Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.	Sotsdirector/a de Qualitat	OwnCloud	Permanent

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIO, i control de la documentació](#) i el [PM205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#).

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirector/a de Qualitat. Revisar anualment el Quadre de Comandament per tal d'incorporar/eliminar indicadors, si s'escau. Recollir tot el conjunt de dades (incloent-hi les enquestes, tant genèriques com específiques) i en coordina la seva publicació en el Quadre de Comandament. També és el responsable de rebre les valoracions que li fan arribar els responsables dels diferents processos. Finalment, generar l'Informe d'avaluació del funcionament del procés (EV03_P6.1).

Responsable gestor/a: Tècnic/a de Qualitat de la Unitat Transversal de Gestió del Campus Terrassa (UTG C). Donar suport en el procés de recollida de dades i publicació de la informació.

Responsable de l'aprovació del procés: Junta d'Escola (òrgans col·legiats segons el procés [8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIO, i control de la documentació](#)).

Altres agents implicats:

- **Equip Directiu:** Definir i analitzar els resultats derivats de la implantació de tots els processos.
- **Unitat especialitzada de la Unitat Transversal de Gestió (UTG):** Donar suport en l'elaboració i revisió del quadre de comandament d'indicadors. Publicar el quadre de comandament i recollir les dades i els indicadors.

8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès de l'Escola implicats en aquest procés són:

- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Estudiantat
- Egressats/des



Els col·lectius de l'Escola que participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre. Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions les poden fer arribar mitjançant el canal [Bústia opina](#) i [DEMANA](#).

Societat en general:

- Ocupadors/es
- Empreses
- Institucions,
- Organitzacions, etc.

Aquests col·lectius en general participen a través la “[Bústia Opina](#)” o per correus electrònics.

Aquests mecanismes estan definits al procés [205.3.7 Gestionar Queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i explicats concretament al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#).

9. NORMATIVES

Marc extern:

- [Legislació universitària estatal i autonòmica](#)
- [Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)
- [Informes d'avaluació de les titulacions, els centres i les universitats elaborats per AQU Catalunya](#)

Marc intern:

- [Reglament i normatives de l'ESEIAAT](#)
- [Política i Objectius de Qualitat](#)
- [Informació general del centre docent](#)
- [Sistema de Garantia Interna de la Qualitat](#)
- [Memòries verificades](#)
- [Plans d'estudi de grau i màster de l'ESEIAAT](#)

Processos relacionats ESEIAAT:

- [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#)
- [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#).
- [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#)
- [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#)
- [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)
- [PM-205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#)

Processos Transversals de la UPC:

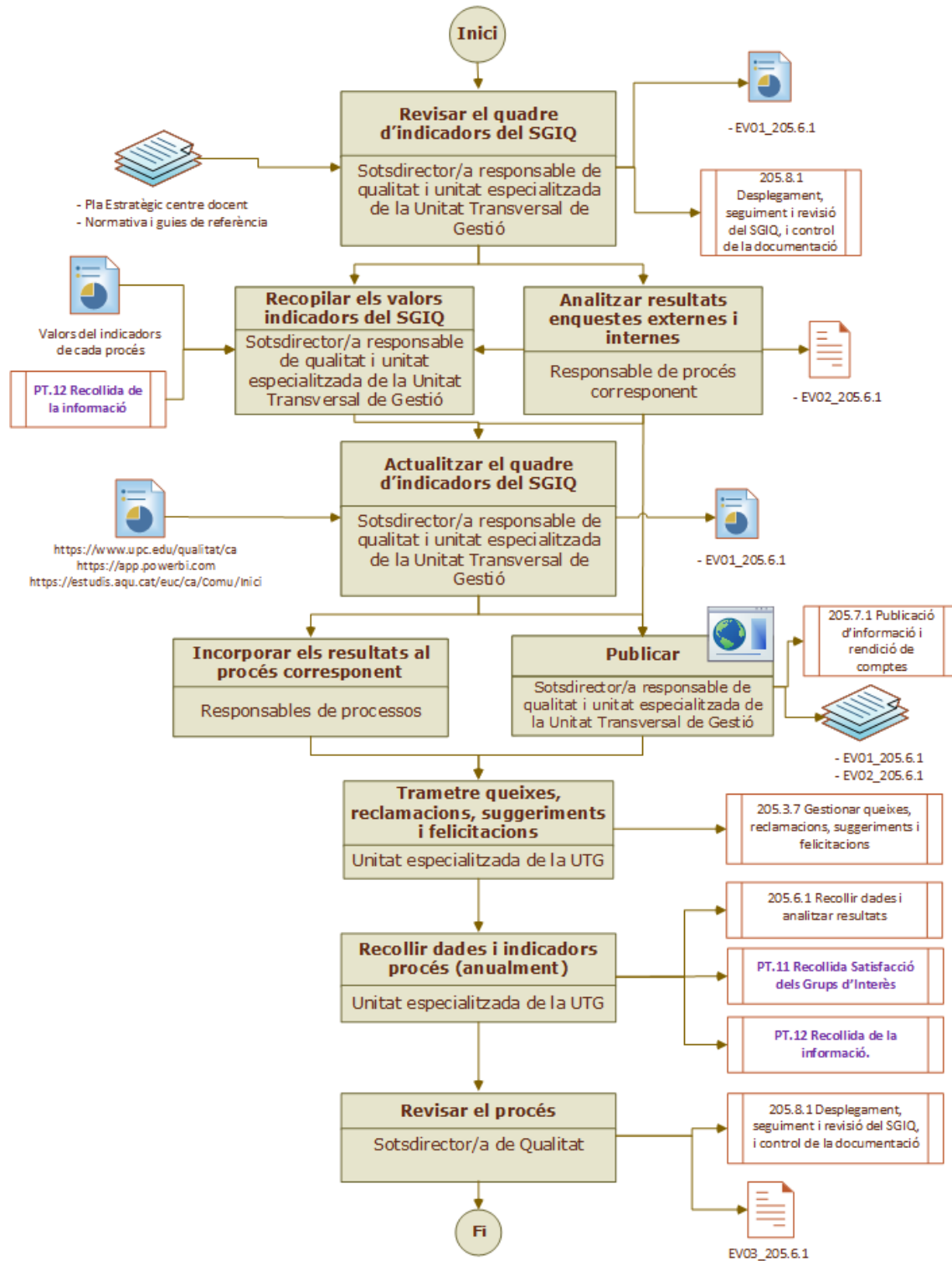
- [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)
- [PT.11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès](#)
- [PT.12 Recollida de la informació](#)



10. FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Sotsdirector/a de Qualitat.
RESPONSABLE GESTOR/A		Tècnic/a de Qualitat
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola (en el marc de revisió del SGIC complet).
G R U P S D , I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS), Estudiantat i Egressats/des:</p> <ul style="list-style-type: none">• Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: Bústia opina (web ESEIAAT) i DEMANA.• Participar en els òrgans de govern de l'ESEIAAT. <p>Ocupadors/es, Institucions, organitzacions, empreses i societat en general:</p> <ul style="list-style-type: none">• Amb l'accés a la informació sobre les titulacions.• Poden enviar queixes i suggeriments. <p>Aquests mecanismes estan definits al 205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions i al PM-205.3.7/1 Procediment QRSF.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>L'equip directiu vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest amb el suport de la unitat especialitzada de la UTG.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés 205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Les Àrees especialitzades UTG, realitzen la recollida d'informació segons el procés 205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats i 205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions . Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint el procés 205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la responsable del procés, amb el suport del/la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, revisió i, si escau, implantar-hi propostes de millora anual al Quadre de Comandament. Així mateix, recollir tot el conjunt de dades (incloent-hi les enquestes, tant genèriques com específiques).

11. FLUXGRAMA





12. ANNEXOS

Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS				
Versió	Descripció	Òrgan responsable	Acord No.	Data aprovació
V2	<p>Incorporació:</p> <ul style="list-style-type: none">● Processos transversals UPC PT.02, PT.11 i PT.12 i els seus enllaços.● Responsable d'aprovació del procés.● Glossari de termes i indicadors de la UPC.● Apartat dels Grups d'interès.● Indicators i evidències● Fitxa resum.● Fitxa control de revisions.● Plantilla fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.● Enllaços de tots els processos que s'esmenten en el document.● Indicators:<ul style="list-style-type: none">- IN01_P3.7 Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs). Indicador únic per a tot el SGIQ que identifica les QRSFs pròpies de cada procés.- IN_01_P6.1 % participació en l'Enquesta a l'estudiant de grau de nou ingrés.- IN_02_P6.1 % participació en l'Enquesta acollida PDI PAS.- IN_03_P6.1 % participació en l'Enquesta de satisfacció a titulats/ades recents de Grau - Enquesta de satisfacció de titulats/ades de Màsters.- IN_04_P6.1 % participació en l'Enquesta de satisfacció del Personal d'Administració i Serveis.- IN_05_P6.1 % participació en l'Enquesta de satisfacció del Personal Docent i Investigador.- IN_06_P6.1 % participació en l'Enquesta pròpia realitzada a través del servei de seguiment i coordinació de TFGs.- IN_07_P6.1 % participació en les Enquestes de docència.	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023



	<ul style="list-style-type: none">- IN_08_P6.1 % participació en les Enquestes de satisfacció als estudiants (Acreditació titulacions).- IN_09_P6.1 % participació en les Enquestes de mobilitat de l'estudiantat.● Evidències:<ul style="list-style-type: none">- EV02_P6.1 Enquestes pròpies de l'ESEIAAT.- EV03_P6.1 Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés. <p>Modificacions:</p> <ul style="list-style-type: none">● Fluxgrama.● Evidències:<ul style="list-style-type: none">- EV02_P6.1 Enquestes pròpies de l'ESEIAAT.- EV03_P6.1 Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés. <p>Eliminacions:</p> <ul style="list-style-type: none">● Indicadors:<ul style="list-style-type: none">- IN01_P6.1 Existència del quadre d'indicadors.- IN02_P6.2 Existència de la informació sobre la satisfacció dels grups d'interès.● Evidències:<ul style="list-style-type: none">- EV02_P6.1 Acta de reunió de l'equip directiu sobre la proposta d'Informe Integral del SGIQ.- EV03_P6.1 Acta de reunió de l'òrgan responsable de qualitat amb la ratificació de l'Informe Integral del SGIQ.			
V1	Incorporació fluxgrames i descripció d'indicadors.	Junta d'Escola	J.ESEIAAT /2022/01/03	09/03/2022
V0	Versió inicial	Equip Directiu		2019



Annex 2. Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés

Informe d'avaluació del funcionament del procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:		205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats	
Data de la revisió:			
Nom del responsable del procés i de la revisió:		Sotsdirecció responsable de Qualitat	
Versió i data en el moment de la revisió:			
Pregunta	Si	No	Comentari (explicar breument l'incompliment o la incidència detectada / rebuda)
S'ha detectat i incorporat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?			
S'han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?			
Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d'acceptació? Si és així, indica la proposta de millora vinculada o justifica per quin motiu no cal crear proposta de millora.			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
S'han rebut queixes, suggeriments o propostes de millora del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora a respecte i, si es fa, indica quines.			
Propostes de millora/modificació (PM)	Breu descripció de la proposta		
Cal utilitzar com a codi PM.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.			
PM.PTXX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none">- Implica la modificació del procés implicat?:- Diagnòstic:- Objectius que es volen assolir:- Accions proposades:- Prioritat:- Responsable:- Termini: curs xxxx-xxxx- Iniciat: (Sí/No)		