

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'EDIFICACIÓ DE BARCELONA

310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats

Gestió Documental i control de canvis				
Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
3	Actualització del disseny segons el model simplificat	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	17/7/2019
4	Actualització dels enllaços	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	17/12/2020
5	Actualització del nom del responsable	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	21/7/2021
6	Actualització de les Responsabilitats i el Desenvolupament	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	26/7/2022
7	Actualització de les Evidències	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat ⁽¹⁾	6/7/2023
8	Actualització del disseny per adaptar-lo al nou format i contingut	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat ⁽²⁾	25/7/2024
9	S'ha canviat la numeració interna del punt 4. S'ha modificat el redactat del subpunt 4.1. S'ha afegit la columna de descripció dels indicadors i s'ha tret la columna tipus. S'ha canviat la distribució a l'apartat 7. S'ha canviat el format de la taula de l'apartat 10. S'ha modificat el fluxgrama	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat ⁽²⁾	25/10/2024

(1) Per delegació de la Junta d'Escola el 21/12/2022

(2) Per delegació de la Junta d'Escola el 15/12/2023

ÍNDEX

1.	FINALITAT	3
2.	ABAST	3
3.	DEFINICIÓ.....	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1.	QUEIXES I SUGGERIMENTS.....	4
4.2.	ANÀLISI I REVISIÓ DEL PROCÉS	4
4.3.	PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ	4
5.	INDICADORS	4
6.	EVIDÈNCIES	5
7.	RESPONSABILITATS	5
8.	GRUPS D'INTERÈS	6
9.	NORMATIVES / REFERÈNCIES	6
10.	FITXA RESUM.....	8
11.	FLUXGRAMA	9
	ANNEX 1: FITXA INFORME D'AVUACIÓ DEL FUNCIONAMENT I MILLORA DEL PROCÉS	11

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona (EPSEB) realitza la recollida de dades i l'anàlisi dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions que imparteix, en especial els resultats associats als processos d'aprenentatge, la inserció laboral de les persones titulades i la satisfacció dels grups d'interès, alhora que revisa i fa el seguiment del procés per garantir-ne una millora contínua.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona, ja siguin de grau o de màster.

3. DEFINICIÓ

Al [Glossari de termes i indicadors de la UPC](#) es poden consultar les principals referències terminològiques que apareixen en aquest procés.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

La subdirecció de Qualitat, amb el suport de l'equip directiu i amb el recolzament de les unitats especialitzades de la UTG, elabora i revisa anualment la llista d'indicadors que cal recollir per a cadascun dels processos, i que formen part del quadre de comandament del SGIQ.

Aquesta llista s'actualitza tenint en compte l'anàlisi dels resultats que es detalla al document 310. *Informe de revisió dels resultats dels indicadors de l'SGIQ*, les directrius de l'AQU i les necessitats pròpies del centre no recollides en aquestes directrius i que són fonamentals per avaluar la política i els objectius de qualitat. Els canvis en la llista d'indicadors dels processos del SGIQ afecta al quadre de comandament i als propis processos. Tots aquests canvis es presenten a la Comissió de Qualitat per a la seva revisió i posteriorment són presentats a la Junta d'Escola, o comissió en qui ho delegui, per a la seva aprovació.

Les unitat especialitzades de la UTG recullen anualment els valors dels indicadors de cadascun dels processos del SGIQ que els són propis i els fan arribar a l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes. Per a la recollida d'alguns d'aquests indicadors, disposen de la informació que publica el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) als quadres de comandament d'indicadors en format *business intelligence*, elaborats d'acord amb el que estableix el procés transversal [PT.12 Recollida de la informació](#). També es tenen en compte les enquestes publicades al portal dels Estudis Universitaris de Catalunya (EUC) de l'AQU i les enquestes de satisfacció de l'estudiantat, les persones titulades, el PDI i el PTGAS que es poden trobar al '*Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes*' de la UPC i que han estat elaborades d'acord amb el que estableix el procés transversal [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#).

L'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes és la responsable de recopilar-los i d'afegir-los al quadre de comandament. Posteriorment, la subdirecció de Qualitat els presenta a l'equip directiu per al seu anàlisi. A partir d'aquest anàlisi i de les propostes de millora plantejades per l'equip directiu s'elabora el document 310. *Informe de revisió dels resultats dels indicadors de l'SGIQ* i s'actualitza el pla de Millora, els quals són presentats a la Comissió de Qualitat per a la seva revisió i posteriorment són sotmesos a l'aprovació de la Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui. És la Junta o comissió en qui ho delegui qui garanteix la fiabilitat i representativitat dels resultats de les dades, així com la solvència de les fonts utilitzades per obtenir-les.

4.1. QUEIXES I SUGGERIMENTS

La bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions és d'accés a tots els grups d'interès des del web de l'Escola i des dels codis QR accessibles des de totes les aules.

Anualment, l'Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats és la responsable d'executar els procediments per a la gestió de les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions, amb la coordinació de la cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre, relacionades amb aquest procés, tal i com s'estableix al procés *310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*.

4.2. ANÀLISI I REVISIÓ DEL PROCÉS

La subdirecció de Qualitat, amb el suport de la resta de l'equip directiu, revisa els resultats dels indicadors, el grau de satisfacció dels grups d'interès i les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions que s'han rebut relacionades amb aquest procés, d'acord amb el que estableix aquest mateix procés i els processos transversals [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#) i el [PT.12 Recollida de la informació](#) i, si s'escau, introduirà canvis a la *Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés (Annex 1)*.

També, si s'escau, es fan propostes de millora segons l'establert al procés *310.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació* i al procés transversal [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*.

4.3. PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ

L'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes és la responsable de publicar la informació al web de l'Escola, segons el procés *310.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

[\[Veure fluxograma\]](#)

5. INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors del centre. La periodicitat de l'anàlisi dels resultats d'aquests indicadors és anual:

Codi indicador	Nom	Definició
IN01.P.310.6.1	Percentatge de participació en l'enquesta a l'estudiantat sobre docència i les assignatures	És el grau de participació de l'estudiantat a l'hora de respondre les enquestes sobre la seva satisfacció amb la docència rebuda i les assignatures cursades. Aconseguir una alta participació és essencial per aconseguir resultats significatius en la millora de la qualitat
IN02.P.310.6.1	Percentatge de participació de l'estudiantat en l'enquesta de satisfacció	És el grau de participació de l'estudiantat a les enquestes de satisfacció sobre els diferents serveis que posen al seu abast el centre i la UPC
IN03.P.310.6.1	Percentatge de participació del PDI en l'enquesta de satisfacció	És el grau de participació del PDI a les enquestes de satisfacció sobre la docència i els diferents serveis que posen al seu abast el centre i la UPC

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat 310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
---	---	---

Codi indicador	Nom	Definició
IN04.P.310.6.1	Percentatge de participació del PTGAS en l'enquesta de satisfacció	És el grau de participació del PTGAS a les enquestes de satisfacció sobre el suport al desenvolupament de les funcions, els recursos i la qualitat i la implicació en la millora de la qualitat
IN05.P.310.6.1	Percentatge de participació dels titulats i titulades de grau en l'enquesta de satisfacció	És el grau de participació dels titulats i titulades de grau a les enquestes de satisfacció sobre la valoració global de la titulació
IN06.P.310.6.1	Percentatge de participació dels titulats i titulades de màster en l'enquesta de satisfacció	És el grau de participació dels titulats i titulades de màster a les enquestes de satisfacció sobre la valoració global de la titulació
IN07.P.310.6.1	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes relacionades amb aquest procés	Queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes relacionades amb el procés 310.6.1

6. EVIDÈNCIES

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés 310.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*. I les que cal generar per avaluar aquest procés són:

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.310.6.1	Acta de la Junta d'Escola amb l'aprovació de l'Informe de revisió del SGIQ	Secretari acadèmic o secretària acadèmica	Òrgans UPC 2.0 (intranet)	Permanent
EV02.P.310.6.1	Quadre de comandament del SGIQ	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent
EV03.P.310.6.1	310. Informe de revisió dels resultats dels indicadors de l'SGIQ	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent
EV04.P.310.6.1	Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés	Subdirecció de Qualitat	Repositori digital de la subdirecció de Qualitat	Permanent

7. RESPONSABILITATS

Òrgan propietari del procés:

- **Subdirecció de Qualitat:** elabora i revisa anualment la llista d'indicadors que cal recollir per a cadascun dels processos i que formen part del quadre de comandament del SGIQ. Presentar els indicadors a l'equip directiu. Revisar el funcionament del procés i fer propostes de millora, si escau.

Altres agents implicats:

Òrgan responsable gestor:

- **Cap de l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes:** recopilar els indicadors i els resultats de les enquestes, que li facilitaran les unitats especialitzades de la UTG i d'afegir-los al quadre de comandament. Publicar la informació al web.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat 310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
--	---	---

Òrgan responsable de l'aprovació del procés:

- **Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui:** debatere i aprovar el quadre de comandament i el document 310. *Informe de revisió dels resultats dels indicadors de l'SGIQ*. Aprovar aquest procés.

Altres:

- **Equip directiu:** donar suport a la subdirecció de Qualitat en l'elaboració i revisió anual de la llista d'indicadors que cal recollir per a cadascun dels processos i que formen part del quadre de comandament. Analitzar els resultats dels indicadors i de les enquestes vinculades amb els processos i fer propostes de millora, si escau.
- **Comissió de Qualitat:** revisar anualment el quadre de comandament i el document 310. *Informe de revisió dels resultats dels indicadors de l'SGIQ* del centre i sotmetre'l a l'aprovació de la Junta d'Escola, o comissió en qui ho delegui.
- **Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats:** executar els procediments per a la gestió de les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions, amb la coordinació de la cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre. recopilar els valors dels indicadors de cadascun dels processos del SGIQ que li són propis i fer-los arribar a l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes
- **Àrea de Planificació i Gestió d'Estudis de grau i màster:** recopilar els valors dels indicadors de cadascun dels processos del SGIQ que li són propis i fer-los arribar a l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes
- **Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes:** recollir i recopilar els valors dels indicadors de cadascun dels processos del SGIQ. Donar recolzament a la subdirecció de Qualitat en l'actualització del quadre de comandament.

8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són: l'estudiantat, el personal docent i investigador (PDI), el personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS), les persones titulades del centre i la societat en general (empreses, institucions, organitzacions, etc.).

Els col·lectius de l'Escola participen en el disseny, revisió, anàlisi de dades i millora dels processos del SGIQ mitjançant els òrgans col·legiats de l'Escola.

9. NORMATIVES / REFERÈNCIES

— Marc extern:

[Legislació estatal, autonòmica i local de les universitats i del sector públic](#)
[Metodologia i documents de referència de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya](#)
[Informes d'avaluació de les titulacions de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya](#)

— Marc intern:

[Informes de seguiment de l'EPSEB](#)
[Memòries acadèmiques de l'EPSEB](#)
[Informació general de l'EPSEB](#)
[Informació dels estudis de l'EPSEB](#)
[Informació acadèmica de l'EPSEB](#)
[Reglament intern de l'EPSEB](#)

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat 310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
---	--	---

— Processos transversals de la UPC relacionats:

[PT.02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC](#)

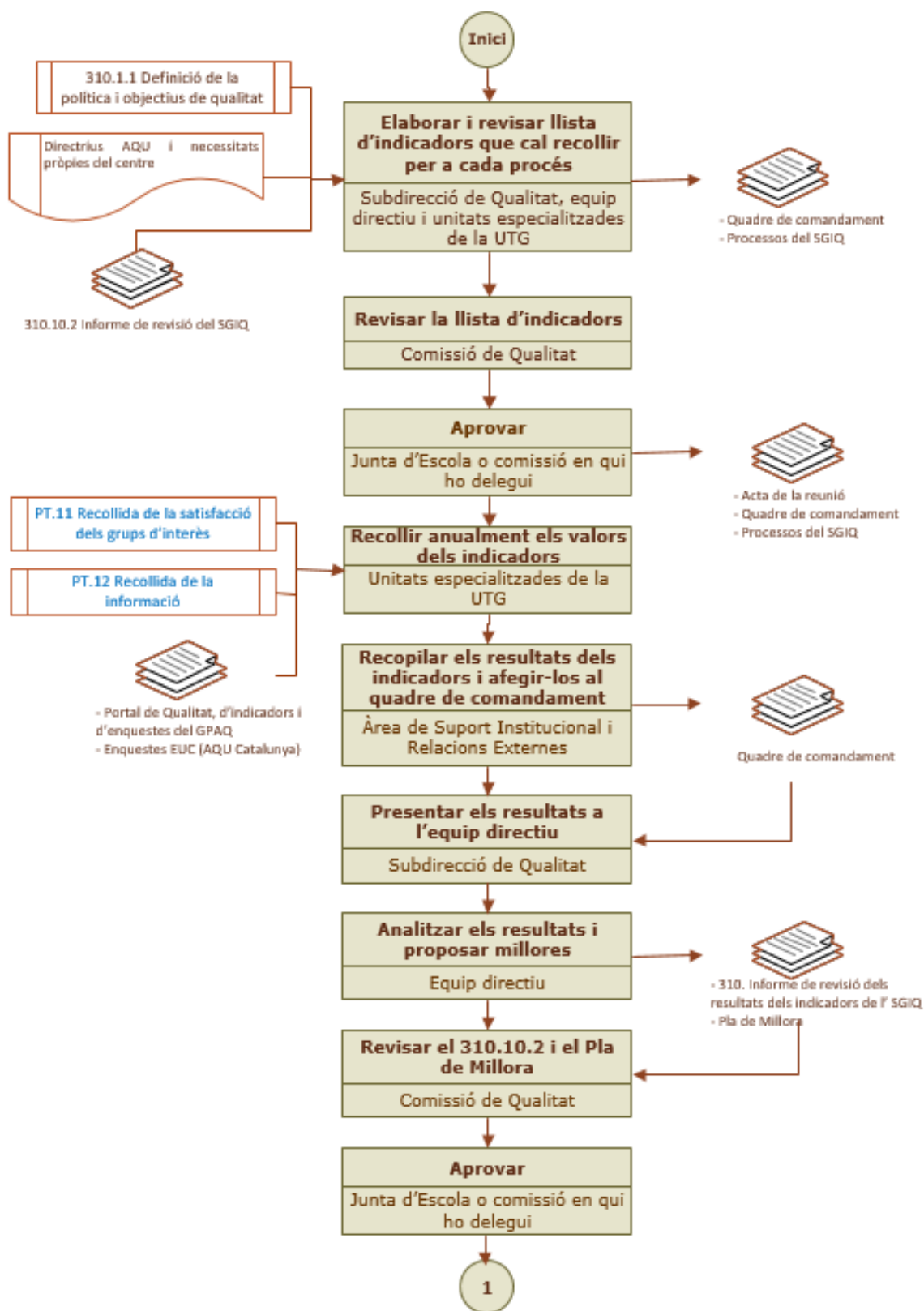
[PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#)

[PT.12 Recollida de la informació](#)

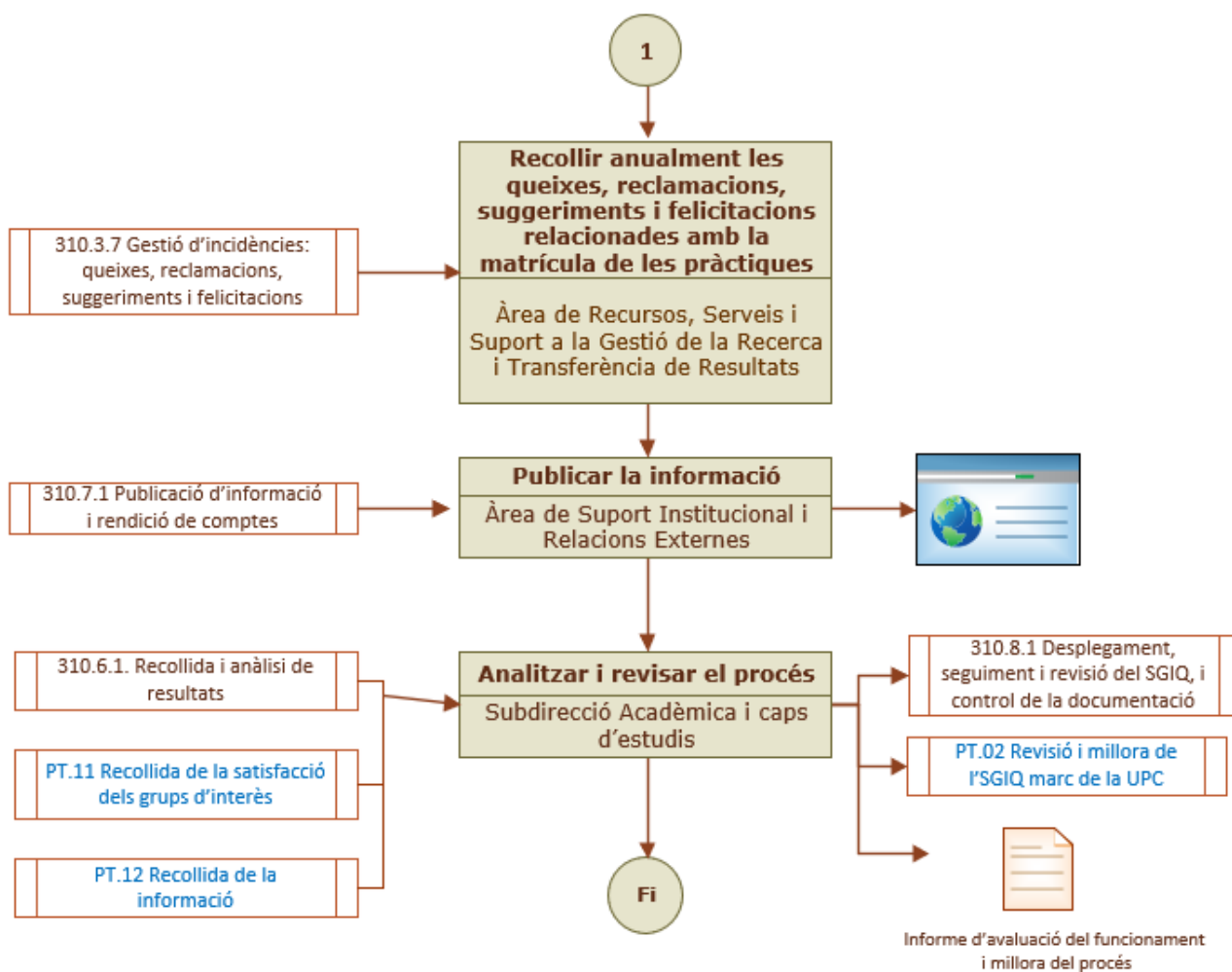
10. FITXA RESUM

ÒRGAN PROPIETARI DEL PROCÉS		Subdirecció de Qualitat
ÒRGAN RESPONSABLE GESTOR		Cap de l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes
ÒRGAN RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	L'estudiantat, el PDI i el PTGAS a través de la participació en els òrgans col·legiats de l'Escola i a través de la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que poden trobar al web de l'Escola. Les persones titulades, les empreses, les institucions, les organitzacions, etc. ho poden fer a través de la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que trobaran al web de l'Escola. Aquests mecanismes estan definits al procés 310.3.7 <i>Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip directiu rendeix comptes del procés i dels seus resultats davant la Junta d'Escola. Vetlla per la difusió del resultat de l'anàlisi d'aquest procés, amb el suport de les unitats especialitzades de la UTG. En cas que s'hagi de publicar informació i documentació es farà d'acord amb el que s'estableix al procés 310.7.1 <i>Publicació d'informació i rendició de comptes</i>.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Les Àrees especialitzades de la UTG realitzen la recollida d'informació segons els processos 310.6.1 <i>Recollida i anàlisi dels resultats</i> i 310.3.7 <i>Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>. L'òrgan responsable del procés, amb el suport de l'òrgan gestor, analitzen la informació recollida d'acord amb el procés 310.6.1 <i>Recollida i anàlisi dels resultats</i>.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		L'òrgan responsable del procés, amb el suport de l'òrgan gestor, s'encarreguen de fer el seguiment, la revisió i, si s'escau, implantar-hi propostes de millora anuals al quadre de comandament. Així mateix, recullen tot el conjunt de dades, indicadors i el grau de satisfacció dels grups d'interès a través de les enquestes.

11. FLUXGRAMA



310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats



 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat 310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
---	---	---

ANNEX 1: FITXA INFORME D'AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT I MILLORA DEL PROCÉS

Informe d'avaluació del funcionament i millora del sistema de gestió documental			
Nom i codi del procés objecte de la revisió	310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats		
Data de la revisió			
Càrrec de la persona responsable del procés i de la revisió			
Versió i data en el moment de la revisió			
Pregunta	Sí	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 i/o 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 una proposta de millora			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
S'han rebut queixes, suggeriments, reclamacions o propostes de millora del procés per part d'algun dels grups d'interès? Indica quines han estat, justifica si es faran propostes de millora al respecte i, si es fan, indica quines			
Propostes de millora / modificació (PM) Cal utilitzar com a codi PM.310.XX.YYYY.Z on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i Z és el número de la proposta	Breu descripció de la proposta		
PM.310.XX.YYYY.Z	- Implica la modificació del procés?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx - Iniciat: Sí / No		