UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH
Escola d'Enginyeria de Telecomunicació
i Aeroespacial de Castelldefels

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE LA QUALITAT

ESCOLA D'ENGINYERIA DE TELECOMUNICACIÓ I AEROESPACIAL DE CASTELLDEFELS (EETAC)

300.6.1 Recollida de la informació dels indicadors de qualitat

Gestió documental			
Versió	**Motiu Modificació**	**Aprovat per**	**Data**
1	Certificació AQU-AUDIT	AQU-AUDIT	23/02/2009
2	Certificació ISO:9001	Det Norske Veritas	Vàlida fins 25/02/2014
3	Revisió i reestructuració completa del SGIQ per alinear-lo amb les diverses reformes de l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat, en el marc que estableixen les diferents normatives.	J.EETAC/2022/03/02	10/11/2022
4	Actualització del diagrama de flux	J.EETAC/2023/02/05	12/07/2023
5	Revisió i actualització per alinear el SGIQ a l'acreditació institucional promoguda per l'AQU	J.EETAC/2024/01/05	30/01/2024
6	Versió revisada segons el procés *300.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació* i validada per la Comissió de Qualitat Aprovada per la Junta d'Escola	CQ/2024/02/03 J.EETAC/2024/03/04	10/06/2024 19/06/2024
7	Versió revisada segons el procés *300.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació* i validada per la Comissió de Qualitat Aprovada per la Junta d'Escola	CQ/2025/01/03 J.EETAC/2025/03/04	21/07/2025 24/07/2025

ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST
3. DEFINICIONS
4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS
   4.1. Desenvolupament del procés
   4.2. Queixes i suggeriments
   4.3. Revisió del procés
5. INDICADORS
6. EVIDÈNCIES
7. RESPONSABILITATS
8. GRUPS D'INTERÈS
9. NORMATIVES / REFERÈNCIES
10. FITXA RESUM
11. FLUXGRAMA

1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC) de la Universitat Politècnica de Catalunya du a terme la recollida de la informació necessària per facilitar la presa de decisions i una gestió eficient del centre, tot atenent, els resultats d'aprenentatge i la satisfacció dels grups d'interès (estudiantat, PDI i PTGAS). Així mateix, revisa i fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a totes les titulacions impartides a l'Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC).

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al glossari de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1 Desenvolupament del procés

Aquest procés s'encarrega de la recollida d'informació per als indicadors de qualitat del sistema en línia amb el procés *300.0.1 Definició de la política de qualitat i del pla estratègic*.

Realització d'enquestes i recollida dels resultats: El procés transversal *PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès* defineix la gestió de les enquestes de satisfacció dels grups d'interès (estudiantat, PDI, PTGAS, graduats/des i ocupadors/es) que porta a terme el GPAQ. En aquestes enquestes, l'Escola pot col·laborar elaborant preguntes pròpies, proposant canvis de preguntes i animant a la participació als col·lectius corresponents. A més a més, es pot accedir als resultats de les enquestes gestionades per AQU Catalunya i també als de les enquestes pròpies de l'EETAC.

1. Enquestes realitzades pel GPAQ. Segons l'establert al procés transversal de la UPC P*T.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès*, el GPAQ porta a terme les enquestes següents amb afectació a nivell de l'EETAC:
   - Enquestes a l'estudiantat de nou ingrés
   - Enquestes a l'estudiantat sobre l'actuació docent i les assignatures
   - Enquestes a l'estudiantat sobre Treballs Finals d'Estudis (TFE)
   - Enquestes de satisfacció a l'estudiantat (Acreditació titulacions)
   - Enquestes de mobilitat de l'estudiantat
   - Enquestes de satisfacció al PDI
   - Enquestes de satisfacció al PTGAS
2. Enquestes gestionades per AQU Catalunya. Segons l'establert al procés transversal de la UPC *PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès*, AQU Catalunya impulsa les següents enquestes en les que participa el GPAQ:
   - Enquestes de satisfacció a titulats/ades recents
   - Enquestes d'inserció laboral als titulats/ades
3. Enquestes pròpies i/o gestionades per l'EETAC (EV01.P6.1)**.** L'Escola posa en marxa algunes enquestes sistematitzades cada curs, per tal d'obtenir informació addicional sobre la satisfacció de les parts interessades. Algunes d'aquestes enquestes són pròpies i altres s'elaboren segons un model proposat per la UPC, però gestionades pel centre. Les enquestes pròpies són elaborades la/les unitat/s especialitzada/des de la UTG sota la supervisió del/la responsable de la temàtica de l'enquesta. La/les unitat/s especialitzada/des de la UTG s'encarreguen de fer la difusió i recollir els resultats. El/la responsable de la temàtica de l'enquesta fa l'anàlisi dels resultats i l'incorpora al procés que correspon.
   a) Enquestes sistematitzades: es duen a terme cada curs i són les següents:
      - Enquesta a l'estudiantat de pràctiques en empreses
      - Enquesta als/a les tutors/res de les entitats col·laboradores de les pràctiques en empresa
      - Enquesta sobre satisfacció amb la docència i la gestió de la mobilitat per a estudiantat de mobilitat *incoming*
      - Enquesta sobre satisfacció amb la docència i la gestió de la mobilitat per a estudiantat de mobilitat *outgoing*
   b) Enquestes puntuals: enquestes que es realitzen puntualment per tal de recollir alguna informació específica d'interès.

Recollida de dades: al llarg de cada curs, les unitats especialitzades de gestió de la UTG recullen les dades dels indicadors que es troben vinculats a l'EETAC a través del seu Pla estratègic o dels processos del SGIQ. Per a la recollida de dades i indicadors es disposa de la informació que publica el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) al Portal d'indicadors i dades estadístiques de la UPC, segons l'establert al procés transversal de la *UPC PT.12 Recollida de la informació,* que defineix com es gestiona el catàleg d'indicadors de la universitat, i la informació processada de forma sistemàtica, o puntual, a través del Sistema d'Informació Acadèmica (SIA) de l'EETAC i també a través de peticions puntuals de dades al GPAQ.

Actualització del Quadre de comandament: el Quadre de comandament de l'EETAC es defineix i revisa segons el procés *300.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*. Les unitats especialitzades de la UTG s'encarreguen d'actualitzar els valors dels indicadors del Quadre de comandament a partir de la informació recollida (EV02.P6.1).

Publicació de la informació: el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat, amb el suport de la unitat especialitzada de la UTG, i tenint en compte el procés *300.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes*, s'encarrega que el Quadre de comandament amb la informació de tots els indicadors sigui públic.

4.2 Queixes i suggeriments

Les unitats especialitzades de la UTG reben les queixes i suggeriments i els comuniquen al o a la responsable de gestionar-los, tal com especifica el procés *300.3.1 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*. Aquestes queixes i suggeriments es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés.

4.3 Revisió del procés

El/la responsable del procés s'encarrega de revisar el seu funcionament, de descriure els canvis introduïts a l'Informe de revisió del procés (EV03.P6.1), i, si escau, participar en la millora del procés transversal associat segons l'establert al procés *300.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació.*

5 INDICADORS

La relació d'indicadors que permeten avaluar aquest procés és la següent:

Codi	Nom	Descripció
IN01.P6.1	Participació de l'estudiantat de nou ingrés en enquestes	Taxa de participació en les enquestes de l'estudiantat de nou ingrés
IN02.P6.1	Participació de l'estudiantat en enquestes d'actuació docent	Taxa de participació en les enquestes a l'estudiantat sobre l'actuació docent i les assignatures
IN03.P6.1	Participació de l'estudiantat en enquestes de satisfacció	Taxa de participació en les enquestes de satisfacció a l'estudiantat
IN04.P6.1	Participació del PDI en enquestes de satisfacció	Taxa de participació en les enquestes sobre la satisfacció del PDI
IN05.P6.1	Participació del PTGAS en enquestes de satisfacció	Taxa de participació en les enquestes sobre la satisfacció del PTGAS
IN06.P6.1	Participació de titulats/des de grau en enquestes de satisfacció	Taxa de participació en les enquestes als/a les titulats/des de grau (enquesta gestionada per AQU)
IN07.P6.1	Participació de titulats/des de màster en enquestes de satisfacció	Taxa de participació en les enquestes als/a les titulats/des de màster (enquesta gestionada per AQU)
IN08.P6.1	Participació dels titulats i les titulades de grau en enquestes sobre la inserció laboral	Taxa de participació en les enquestes sobre la inserció laboral dels titulats i de les titulades de grau (enquesta gestionada per AQU)
IN09.P6.1	Participació dels titulats i les titulades de màster en enquestes sobre la inserció laboral	Taxa de participació en les enquestes sobre la inserció laboral dels titulats i de les titulades de màster (enquesta gestionada per AQU)
IN10.P6.1	Participació de l'estudiantat sobre les pràctiques en empresa	Taxa de participació a les enquestes de satisfacció amb les pràctiques en empresa de l'estudiantat (enquesta pròpia)
IN11.P6.1	Participació dels/les tutors/es de les entitats col·laboradores sobre les pràctiques en empresa	Taxa de participació a les enquestes de satisfacció amb les pràctiques en empresa dels/de les tutors/es de les entitats col·laboradores (enquesta pròpia)
IN12.P6.1	Participació de l'estudiantat de mobilitat *incoming* a les enquestes sobre la satisfacció amb la docència i la gestió de la mobilitat	Taxa de participació a les enquestes de satisfacció amb la docència i la gestió de la mobilitat de l'estudiantat de mobilitat *incoming* (enquesta pròpia)
IN13.P6.1	Participació de l'estudiantat de mobilitat *outgoing* a les enquestes sobre la satisfacció amb la docència i la gestió de la mobilitat	Taxa de participació a les enquestes de satisfacció amb la docència i la gestió de la mobilitat de l'estudiantat de mobilitat *outgoing* (enquesta pròpia)

6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P6.1 Recull d'enquestes pròpies de l'EETAC	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV02.P6.1 Valors dels indicadors del Quadre de comandament	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit i web EETAC	Permanent
EV03.P6.1 Informe de revisió del procés P6.1	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit dins l'Informe de revisió del SGIQ (EV06.P8.1)	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Responsable del procés: director o directora de l'EETAC.

Responsable gestor/a: responsable de l'àrea de suport a la direcció.

Responsable de l'aprovació del procés: Junta d'Escola.

Director/a: s'encarrega de revisar el funcionament del procés i de descriure els canvis introduïts a l'Informe de revisió corresponent.

Equip directiu: és responsable de definir els diferents indicadors i d'obtenir-ne els valors de forma que es puguin incorporar al Quadre de comandament per al seu anàlisi.

Sotsdirector/a responsable de qualitat: s'encarrega que el Quadre de comandament amb la informació de tots els indicadors sigui públic.

Unitats especialitzades de la UTG: són responsables de donar suport en l'elaboració i revisió del quadre de comandament d'indicadors, de recollir les dades dels indicadors i de gestionar les enquestes pròpies. A més a més, reben les queixes i els suggeriments i els comuniquen a les persones responsables de gestionar-los. També recullen les dades i els indicadors del procés i els traspassen al/a la responsable que analitza els resultats.

8 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són els col·lectius de l'Escola (estudiantat, PDI i PTGAS), així com la societat en general. Els col·lectius de l'Escola participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre així com realitzant queixes i suggeriments.

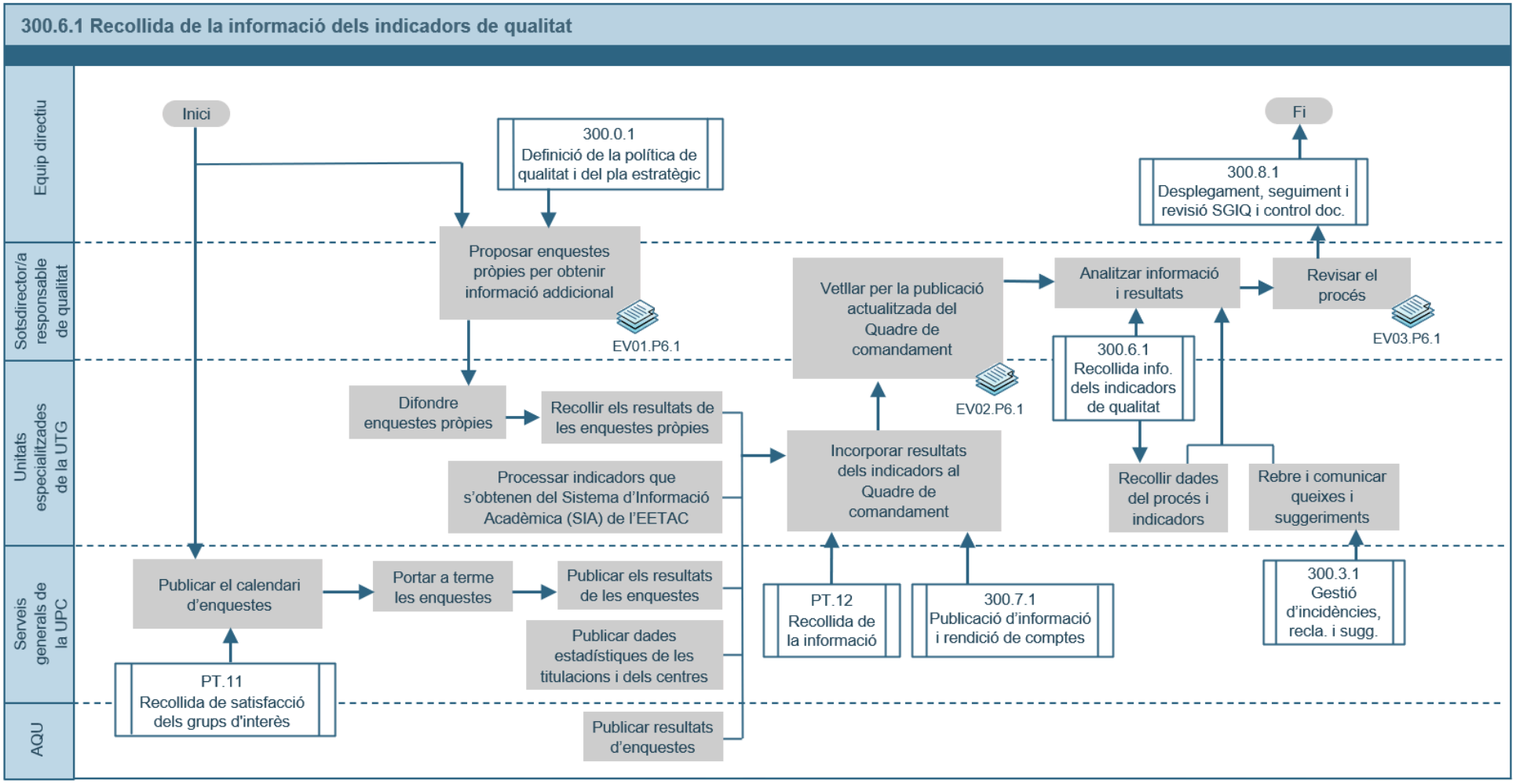
9 NORMATIVES / REFERÈNCIES

- Marc normatiu UPC
  - Marc VSMA de titulacions
  - Processos transversals de la UPC
    - Procés PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès
    - Procés PT.12 Recollida de la informació
- Política i objectius de qualitat de l'EETAC
- Memòries de verificació de les titulacions impartides

10 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Director/a
RESPONSABLE GESTOR		Responsable de l'àrea de suport a la direcció
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola

GRUPS D'INTERÈS	**MECANISMES DE PARTICIPACIÓ**	• Estudiantat, PDI i PTGAS:
		  ○ A través dels seus representats a la Junta d'Escola.
		  ○ A través de la bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de l'EETAC, i/o l'accés a la Sindicatura de greuges, també accessible des de la web de l'EETAC, i/o a través de les queixes formulades utilitzant el Registre General de la UPC.
		• GPAQ de la UPC: mitjançant la definició dels mecanismes d'interacció per la tramesa d'informació.
		• Equip rectoral UPC: mitjançant l'elaboració de prioritats estratègiques i dels marcs normatius corresponents.
		• Administracions públiques: amb l'elaboració dels marcs normatius que són de la seva competència.

	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip directiu, la Junta d'Escola i les unitats especialitzades de la UTG vetllaran per la difusió dels resultats del procés i de les iniciatives per a la seva revisió i millora.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La informació per a l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors definits a l'apartat 5.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la responsable del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, la revisió i, si escau, la implantació de propostes de millora.

11 FLUXGRAMA