



PROCÉS TRANSVERSAL

PT.11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicerector/a competent en matèria de qualitat	Consell de Govern	08/10/2021

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial (Acreditació Programes de Doctorat)	25/09/2019
V1	Revisió de tot el procés (Avaluació SGIQ Escola de Doctorat) Revisió per part del Comitè de Qualitat (3/2/2021)	02/07/2020
V2	Actualització del procés	08/10/2021

ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	3
4	DEFINICIONS.....	3
5	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	6
5.1	Desenvolupament	6
5.1.1	Planificació.....	6
5.1.2	Disseny i revisió	7
5.1.3	Posada en marxa	8
5.1.4	Tancament i resultats	8
5.2	Publicació	8
5.3	Queixes i suggeriments	9
5.4	Revisió del procés.....	9
6	INDICADORS	10
7	EVIDÈNCIES	11
8	RESPONSABILITATS	13
9	FITXA RESUM.....	15
10	FLUXGRAMA.....	17
11	ANNEXOS.....	18

1 FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) mesura la satisfacció dels grups d'interès, així com revisa, actualitza i millora aquest procés.

El recull de la satisfacció dels grups d'interès s'utilitza per donar suport a la presa de decisions, i per a l'obtenció d'indicadors vinculats als requeriments del marc VSMA (Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació) i a altres processos relacionats amb l'avaluació del Personal Docent i Investigador (PDI). En concret, són d'especial utilitat per fer possible una millora contínua i mesurar l'èxit dels processos associats.

2 ABAST

La mesura de satisfacció dels grups d'interès (estudiantat, PDI, PAS, graduats i ocupadors) aplica a totes les titulacions oficials dels centres propis de la UPC (Grau, Màster i Doctorat).

3 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya \(LLUC\)](#)
- [Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats \(LOU\)](#)
- [Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, de modificació de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats \(LOMLOU\)](#)
- [Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, de modificació pel Reial decret 861/2010, de 2 de juliol, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials](#)
- [Llei 15/2015, del 21 de juliol, de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya \(AQU\)](#)
- [Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials \(2016\)](#)
- [Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster \(2019\)](#)
- [Guia per al seguiment dels programes oficials de doctorat \(2019\)](#)
- [Guia per a l'acreditació de les titulacions universitàries oficials de grau i màster \(Novembre 2020\)](#)
- [Guia per a l'acreditació dels programes oficials de doctorat \(Desembre 2020\)](#)

Marc intern:

- [Estatuts UPC](#) (article 115, Capítol 2 "Estudis i Docència")
- [ACORD CG/2019/04/15, DE 4 DE JULIOL DE 2019, DEL CONSELL DE GOVERN, PEL QUAL S'APROVA EL MODEL D'ENQUESTES DE L'ESTUDIANTAT](#)
- [Model de representativitat de les enquestes sobre l'actuació docent](#)

4 DEFINICIONS

- **Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU):** és el principal instrument per a la promoció i l'avaluació de la qualitat al sistema universitari català. AQU Catalunya té com a objectiu l'avaluació, l'acreditació i la certificació de la qualitat en l'àmbit



de les universitats i dels centres d'ensenyament superior de Catalunya (ensenyaments, professorat, centres i serveis) (<http://www.aqu.cat/>).

- **Calendari d'enquestes oficials:** calendari d'enquestes oficials per cursos acadèmics passats, planificació de l'actual i propers cursos (upc.edu/qualitat).
- **Comitè de Qualitat de les Universitats Catalanes:** comitè format per tots els vicerectors de les universitats catalanes i pel Consell de Direcció d'AQU Catalunya, en el que s'informa i es debaten diferents aspectes relacionats amb la qualitat universitària.
- **Comitè tècnic d'enquestes del Sistema Universitari Català (SUC):** grup de treball, liderat per AQU Catalunya, en què participen de totes les universitats catalanes on s'elaboren i revisen els diferents models d'enquesta, els procediments, els resultats i, en general, tot el procés vinculat a les enquestes que impulsen.
- **Consell Acadèmic:** òrgan d'informació i de consulta format pels degans/es i directors/es de totes les unitats acadèmiques i presidit pel rector/a de la universitat (<https://www.upc.edu/ca/la-upc/govern-i-representacio/consell-academic>).
- **Consell de Direcció:** format per diferents òrgans unipersonals generals (vicerectors i vicerectores, el secretari o secretària general, el o la gerent i delegats i delegades del rector o rectora) i assisteixen el rector o rectora en les seves funcions (<https://www.upc.edu/ca/la-upc/govern-i-representacio/consell-de-direccio>).
- **Consell de Govern de la UPC:** és l'òrgan de govern de la Universitat. Estableix les línies estratègiques i programàtiques de la Universitat, així com les directrius i els procediments per aplicar-les, en els àmbits acadèmic, econòmic i de gestió, i desplega els Estatuts i estableix la normativa interna de la Universitat. Ha de vetllar pel compliment dels Estatuts, els reglaments de la Universitat i els acords del Claustre Universitari.
- **Enquesta *ad hoc*:** enquestes promogudes per una unitat o servei de la universitat, que no figuren en el mapa d'enquestes, en les que el GPAQ intervé d'acord amb el que acordin les parts involucrades i sempre tenint en compte el protocol per a la gestió d'enquestes de satisfacció dels serveis de la UPC. El GPAQ vetlla per a que el contingut d'aquestes enquestes sigui disjunt en relació amb el contingut de les enquestes oficials.
- **Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC:** la missió del Gabinet consisteix en donar suport als òrgans de govern de la universitat en el disseny, implementació i seguiment dels processos de planificació i avaluació institucional, acadèmica i de qualitat d'acord amb les directrius, els objectius de la institució i la legislació i normativa vigent, amb la finalitat de garantir la millora contínua en els seus diferents àmbits d'actuació i retre comptes als grups d'interès (upc.edu/qualitat).
- **Gestor d'incidències d'enquestes de docència:** Aplicació pròpia per gestionar les incidències del PDI respecte els resultats de les enquestes de satisfacció amb les assignatures i l'actuació docent.
- **Gestor d'incidències GPAQ:** és un sistema per gestionar les incidències basat en tiquets que es troba integrat en diverses aplicacions del GPAQ i aquest s'adapta a les característiques de cada procés.



- **Grups d'interès:** Tota aquella persona, grup o institució que té interès en l'organització, les seves activitats i els seus resultats. Aquests poden incloure estudiantat, personal docent i investigador, personal d'administració i serveis, titulats, ocupadors, administracions públiques i societat en general.
- **Mapa d'enquestes oficials:** llistat d'enquestes aprovades pel Consell de Govern que descriu el, col·lectiu al qual s'adrecen i periodicitat amb la qual es duen a terme, veure annex 1 (upc.edu/qualitat).
- **Model de representativitat de les enquestes sobre l'actuació docent:** metodologia, aprovada per acord de Consell de Govern (CdG 34/2015), desenvolupada a la UPC dins el Treball Final de Màster (TFM) "*Avaluació de proves estadístiques en poblacions finites amb mida mostral petita: Aplicació a l'anàlisi d'enquestes sobre l'actuació docent*" (disponible a UPCOMMONS), per tal de determinar la representativitat dels resultats d'una enquesta i determinar quan no s'utilitza com a indicador.
- **myEnquesta:** aplicació de software lliure per a la realització d'enquestes en línia adaptada segons la [Guia d'estil per a l'elaboració de qualsevol entorn web de la UPC](#).
- **Ocupadors:** empreses, organitzacions o administracions públiques de les quals es recull la seva opinió sobre les competències i la formació universitària dels estudiants o titulats contractats o en pràctiques.
- **Període d'al·legacions o notificació d'incidències:** període per notificar al·legacions, incidències, observacions i suggeriments a través del gestor d'incidències d'enquestes de docència o la bústia de correu electrònic genèrica, que comença a comptar des del moment en què es publiquen els resultats de les enquestes.
- **Portal de Dades Estadístiques i de Gestió (Llibre de dades):** portal on es poden consultar les *Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC* que són un recull de dades i d'indicadors que reflecteixen l'activitat de la universitat en tots els seus vessants: docència, recerca, transferència de tecnologia, personal, economia i gestió/serveis durant un curs acadèmic o any natural (<https://gpaq.upc.edu/ldades/>).
- **Portal de qualitat, d'indicadors i d'enquestes:** portal que conté un recull d'informes de resultats dels estudis de satisfacció dels grups d'interès, amb les seves corresponents fitxes tècniques, models d'enquesta, etc (upc.edu/qualitat).
- **Protocol per a la gestió d'enquestes de satisfacció dels serveis de la UPC:** document que estipula els passos a seguir i competències dels implicats per a la realització d'una enquesta de satisfacció institucional sobre els serveis i els processos acadèmics i de gestió de la UPC (upc.edu/qualitat).
- **Queixa:** És una petició de reparació d'una situació que la persona interessada considera injusta o perjudicial als seus interessos.
- **Suggeriment:** És una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància per tal que sigui tinguda en compte o sigui incorporada en el funcionament ordinari.

- **Unitat Transversal de Gestió (UTG):** unitat d'administració i serveis que s'encarrega de la gestió d'infraestructures de campus o presten serveis a diverses unitats acadèmiques o exerceixen totes dues funcions. Les UTG agrupen el PAS adscrit a diverses unitats acadèmiques en una única estructura, configurada en unitats especialitzades, que presten serveis a un conjunt d'unitats acadèmiques i usuaris ubicats en un mateix entorn territorial, amb la finalitat de facilitar el desenvolupament òptim de les activitats de docència, recerca, direcció i gestió.

5 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1 Desenvolupament

El Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat (GPAQ) elabora el mapa d'enquestes oficials (EV01.PT.11). El GPAQ informa d'aquest mapa d'enquestes oficials al Consell Acadèmic (EV02.PT.11). Posteriorment, el vicerector/a competent en matèria de qualitat proposa l'aprovació del mapa d'enquestes oficials per part del Consell de Govern (EV03.PT.11). S'encomana al GPAQ que vetlli per l'adequat desenvolupament i gestió de la recollida de la satisfacció dels grups d'interès.

En base al mapa d'enquestes oficials (EV01.PT.11), el GPAQ és l'encarregat de definir el calendari (EV04.PT.11) d'aquestes enquestes vetllant per evitar que un mateix col·lectiu sigui entrevistat reiteradament en un mateix període de temps. El calendari és validat pel vicerector/a competent en matèria de qualitat i el Consell de Direcció, i posteriorment es publica al [Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes](#).

Anualment, el GPAQ revisa tant el mapa (EV01.PT.11) com el calendari (EV04.PT.11) d'enquestes oficials. Pel que fa al mapa, en el cas que detecti que s'han d'incorporar canvis substancials (com ara incloure o suprimir enquestes) el GPAQ proposa els canvis al vicerector/a competent en matèria de qualitat que, posteriorment, presenta al Consell de Govern per a la seva aprovació (EV03.PT.11). En el cas del calendari, el vicerector/a competent en matèria de qualitat és el responsable de validar els canvis proposats pel GPAQ.

A banda de les enquestes oficials, el GPAQ també dona el suport necessari per portar a terme enquestes *ad hoc*.

El procés de recollida de la satisfacció dels grups d'interès consta de les següents fases:

5.1.1 Planificació

A l'inici del curs acadèmic, el GPAQ planifica el desenvolupament de les enquestes d'acord amb el calendari d'enquestes oficial (EV04.PT.11). Fixa les dates aproximades en què es durà a terme la revisió dels models o el disseny d'una nova enquesta, l'inici i fi del treball de camp, el tancament de l'enquesta i la publicació de resultats. En el cas concret de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent, el GPAQ consensua les dates d'inici i fi amb les direccions de les unitats acadèmiques atenent a les seves casuístiques. Basant-se en aquesta informació, el GPAQ elabora un informe de planificació i seguiment quadrimestral d'aquestes enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent (EV05.PT.11).

El que s'explica en el paràgraf anterior no aplica a les enquestes oficials que impulsa AQU les quals segueixen el seu propi calendari i del que el GPAQ és informat amb suficient antelació.

Pel que fa a la planificació d'enquestes *ad hoc*, aquesta es fa a petició de la unitat o servei que ho sol·licita (promotora) en coordinació amb el GPAQ, d'acord amb el protocol (EV06.PT.11), per a la

gestió d'enquestes de satisfacció dels serveis de la UPC. Aquest protocol és elaborat i revisat periòdicament pel GPAQ i validat pel vicerector/a competent en matèria de qualitat, sempre respectant el calendari d'enquestes oficials.

5.1.2 Disseny i revisió

En el cas de les enquestes oficials, el GPAQ dissenya els models tenint en compte: la normativa interna i externa i l'opinió dels grups d'interès. Concretament, es creen grups de treball a iniciativa del Vicerectorat d'Avaluació i el GPAQ vetlla per a què hi hagi representació dels diferents col·lectius de la UPC: del PDI (direccions i/o sotsdireccions de qualitat d'Unitats Acadèmiques), del PAS (caps/responsables tècnics de qualitat d'UTG), de l'estudiantat (membres del Consell de l'Estudiantat), i també experts en matèria d'universitats externs a la UPC, tant per dissenyar com per revisar els models existents i per fer propostes de millora.

En aquest context, en el cas de les enquestes sobre les assignatures i actuació docent, el GPAQ ha elaborat diversos informes de benchmarking i de suggeriments i queixes de professorat (EV07.PT.11) amb l'objectiu de servir com a documentació de suport per als membres del grup de treball. Els informes de benchmarking recullen dades d'enquestes de satisfacció (com ara models, metodologia i taxes de participació) d'altres universitats tant catalanes com de la resta d'Espanya, i els informes de suggeriments i queixes del professorat recollits a través del gestor d'incidències d'enquestes de docència i de la bústia de correu info@enquestes (EV17.PT.11) (EV18.PT.11).

El Consell Acadèmic valida (EV02.PT.11) les propostes que queden recollides a les actes de les reunions del grup de treball (EV08.PT.11), i que són aprovades posteriorment pel Consell de Govern (EV03.PT.11) a proposta del Vicerectorat de Qualitat i Avaluació.

Un cop dissenyat un model d'enquesta (EV09.PT.11), per tal de captar la casuística de les diferents unitats acadèmiques, principalment centres docents, el GPAQ ofereix als equips directius la possibilitat d'afegir preguntes opcionals als models comuns d'enquestes.

Quan es tracta d'enquestes *ad hoc*, la fase de disseny s'executa d'acord amb el protocol (EV6.PT.11) tractat al punt 5.1.1.

La revisió dels models d'enquesta recau en el cap del GPAQ, el qual també els comparteix amb les unitats acadèmiques i d'administració i serveis implicades (gerència, Institut de Ciències de l'Educació, Escola de Doctorat, Unitats Transversals de Gestió, etc.). La responsabilitat de la validació dels models revisats correspon al vicerector/a competent en matèria de qualitat.

Igualment, com a part de la revisió i millora, el GPAQ col·labora amb personal acadèmic i estudiantat de grau i màster per a la realització dels treballs finals d'estudis relacionats amb la metodologia de les enquestes de satisfacció sobre les assignatures i l'actuació docent. Aquests estudis analitzen, amb base estadística, la fiabilitat dels resultats obtinguts i la possible influència d'altres variables en els resultats (un exemple és el *Model de representativitat de les enquestes sobre l'actuació docent* esmentat a l'apartat 5.1.4). Aquestes col·laboracions sorgeixen a petició del GPAQ o per part del professorat, generalment vinculat al Departament d'Estadística i Investigació Operativa.

Finalment, en el cas de les enquestes que impulsa AQU, periòdicament s'organitzen reunions de treball del Comitè tècnic d'enquestes del Sistema Universitari de Catalunya, en les que participa el GPAQ i que queda recollida en acte (EV.11.PT.11). AQU presenta els resultats obtinguts en la darrera edició de les enquestes, en fa un anàlisi i proposa millores en el desenvolupament d'aquestes estudis (EV12.PT.11) (per exemple, en el nivell de participació, assoliment de la mostra,

etc.). Aquestes propostes són consensuades entre tots els membres del Comitè, així com també la planificació i revisió de les noves edicions. Tot es recollit a l'acte (EV11.PT.11) de la reunió.

5.1.3 Posada en marxa

El GPAQ administra les enquestes sempre electrònicament, majoritàriament, a través de l'aplicació myEnquesta.

Mitjançant un correu electrònic, signat per l'òrgan en qui recau la responsabilitat de l'estudi, s'informa els grups d'interès als quals s'adreça l'enquesta, del seu objectiu i dates d'inici i fi. El GPAQ envia diversos recordatoris en funció de la participació assolida. Durant el període en què l'enquesta roman activa es realitzen controls diaris que analitzen i comparen la participació recollida fins al moment amb la participació mitjana d'altres unitats o la mitjana de participació d'una edició anterior de la mateixa enquesta i unitat. Quan es detecta una participació baixa, s'insta a les direccions de les unitats acadèmiques o responsable de la unitat implicada a que prenguin les mesures oportunes per tal d'incentivar-la tot vetllant per la representativitat dels resultats.

5.1.4 Tancament i resultats

El GPAQ tanca l'enquesta a la data planificada, consensuada amb les unitats. Si les circumstàncies ho requereixen (participació baixa o altres situacions excepcionals) el GPAQ acorda amb la direcció de la unitat acadèmica o responsable de la unitat implicada una ampliació del termini, del que també són informats els grups d'interès. El GPAQ, un cop finalitzat el termini per contestar les enquestes, aplica el *Model de representativitat de les enquestes sobre l'actuació docent* només als resultats d'aquests tipus d'enquestes. Aquesta metodologia invalida els resultats que no assoleixen una fiabilitat mínima pre-definida d'acord amb aquest model estadístic. Invalidar els resultats d'una enquesta implica que aquests no es tenen en compte en els processos d'avaluació del professorat relacionats amb els processos *PT.04.02.01 Avaluació docent del PDI. Mèrits docents. i PT.04.02.02 Avaluació docent del PDI. Règim de dedicació*.

Un cop s'extreuen els resultats de les enquestes, el GPAQ elabora informes de participació (EV10.PT.11) en el cas de les enquestes sobre les assignatures i actuació docent i informes descriptius dels resultats (EV13.PT.11), en tots els casos, sempre a nivell agregat respectant l'anonimat. En el cas de les enquestes ad hoc, l'elaboració d'informes (EV14.PT.11) es fa en funció del que es va acordar amb el/la promotor/a de l'enquesta a la fase de disseny.

5.2 Publicació

El GPAQ publica els informes de resultats (EV13.PT.11), tant els elaborats pel propi Gabinet com per AQU, d'accés obert, al [Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes](#) i al [portal de Dades Estadístiques i de Gestió \(Llibre de dades\)](#). També fa difusió de la publicació mitjançant un correu electrònic al PAS implicat en els processos de qualitat i als responsables acadèmics de les diferents unitats acadèmiques.

Altrament, es publiquen els resultats provisionals de les enquestes de satisfacció de l'estudiantat amb les assignatures i l'actuació docent [en accés restringit a la comunitat UPC](#). S'informa de la publicació al PDI, a l'estudiantat, les direccions de les unitats acadèmiques, delegacions d'estudiants i al PAS gestor de les enquestes. En aquest cas el GPAQ fixa un període d'al·legacions, adreçat al PDI afectat, posterior a la publicació dels resultats provisionals. Per tal de gestionar les al·legacions, el GPAQ disposa d'un gestor on es classifiquen segons la seva tipologia (EV15.PT.11) (errors d'administració, suggeriments i opinions,

correcció, etc.). El GPAQ les analitza i decideix, si s'escau, fer les accions correctores que consideri. Un cop acabat el període d'incidències i resoltes les pertinents els resultats esdevenen definitius. Finalment el GPAQ elabora un informe de gestió de les incidències (EV16.PT.11) corresponent a cada període d'al·legacions.

Els resultats de les enquestes de satisfacció es posen a disposició d'altres processos vinculats a la qualitat com el *procés PT.04.03 Avaluació docent PDI*, el *procés PT.03.02 Seguiment dels programes formatius* i el *procés PT.03.04 Acreditació dels programes formatius*, així com els processos específics de les unitats acadèmiques.

A banda, es fa difusió de la publicació dels resultats de totes les enquestes a les xarxes socials.

5.3 Queixes i suggeriments

Els canals definit per rebre les queixes (EV17.PT.11) i suggeriments (EV18.PT.11) vinculats a aquest procés són la bústia de correu electrònic info.enquestes@upc.edu i el gestor d'incidències d'enquestes de docència, des dels quals es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquests.

Si es rep algun suggeriment, els responsables gestors responen agraint el suggeriment, el recullen i donaran suport al responsable del procés quan l'analitzi a l'informe d'avaluació del procés. Si l'impacte del suggeriment és menor o només té utilitat si s'implanta immediatament, els responsables gestors el poden portar a terme sense esperar a l'avaluació del procés. Finalment, s'informa a la persona que hagi fet el suggeriment de si s'ha portat a terme o no i es justifiquen els motius.

Si es rep una queixa, els responsables gestors recullen la queixa i donaran suport al responsable del procés quan l'analitzi a l'informe d'avaluació del procés. Si l'impacte de la queixa és menor o només té utilitat si es resol immediatament, els responsables gestors la poden respondre sense esperar a l'avaluació del procés. Finalment, s'informa a la persona que hagi fet la queixa de si s'ha portat a terme o no algun canvi i es justifiquen els motius.

5.4 Revisió del procés

Anualment, els propietaris del procés, amb el suport dels companys de Planificació estratègica i garantia de la qualitat del GPAQ s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV19.PT.11). Això es fa tenint en compte:

- Els indicadors establerts
- Les modificacions de la normativa vigent
- Les publicacions de legislació o reglamentació nova, tant interna com externa, que afecta el procés
- Queixes (EV17.PT.11) i suggeriments (EV18.PT.11) rebuts per part dels agents implicats en aquest procés
- Propostes de millora rebudes de les unitats acadèmiques com a resultat del procés de Revisió i millora del seu SGIQ, i que queden recollides en l'informe de revisió d'aquest procés (Veure annex 2).

A la revisió del procés també s'analitzen els possibles canvis que es puguin donar en qualsevol moment de l'any en el context extern o intern.

Un cop elaborat l'informe de revisió del procés EV19.PT.11, el GPAQ el fa arribar al El/la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el *PT 02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC*.

6 INDICADORS

Es poden consultar el valors dels indicadors en [aquest enllaç](#) (requereix usuari UPC).

Codi indicador	Nom	Descripció	Enllaç a resultats dels indicadors
IN01.PT.11	Taxa de participació	Nivell de participació de totes les enquestes (oficials i ad hoc)	Portal de dades i indicadors Dades Estadístiques i de Gestió
IN02.PT.11	Nombre d'incidències rebudes	Nombre d'incidències relatives a les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent derivades d'errors d'administració que impliquen l'eliminació o correcció dels resultats de l'enquesta	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Enquestes historic\Incidències\Incidències .mdb
IN03.PT.11	Nombre d'enquestes <i>ad hoc</i>	Nombre d'enquestes, que no formen part del calendari d'enquestes oficials, promogudes per una unitat o servei	myEnquesta (accés restringit)
IN04.PT.11	Nombre de treballs final d'estudis	Estudis amb base estadística (TFG/TFM) relacionats amb les enquestes de satisfacció amb les assignatures i l'actuació docent	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Estudis
IN05.PT.11	Temps mitjà de resposta incidència	Mitjana de dies laborables des que entra la incidència fins que s'envia una primera resposta per curs i quadrimestre en relació a les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Enquestes historic\Incidències\Informes fiabilitat i gestor
IN06.PT.11	Temps mitjà de resolució d'incidències	Mitjana de dies laborables des que entra la incidència fins que es resol per curs i quadrimestre en relació a les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Enquestes historic\Incidències\Informes fiabilitat i gestor
IN07.PT.11	Taxa d'enquestes invalidades d'ofici	Percentatge d'enquestes sobre l'actuació docent que s'invaliden, a conseqüència de l'aplicació del model de representativitat, respecte del total d'enquestes	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Enquestes historic\Incidències\Informes fiabilitat i gestor

IN08.PT.11	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal info.enquestes@upc.edu i a través del gestor d'incidències de les enquestes de docència	Bústia correu electrònic info.enquestes@upc.edu Aplicació incidencies.gpaq.upc.edu/incidenciesEnquestes/
IN09.PT.11	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal info.enquestes@upc.edu i a través del gestor d'incidències de les enquestes de docència	Bústia correu electrònic info.enquestes@upc.edu Aplicació Gestor incidències d'enquestes de docència
IN10.PT.11	Satisfacció amb la gestió de les incidències	Satisfacció amb la gestió de les incidències per part del GPAQ en referència a les enquestes d'assignatures i actuació docent	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Enquestes historic\Incidencies\Enquesta satisfacció usuaris incidencies

7 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PT.11 Mapa d'enquestes oficial	GPAQ	Portal de qualitat, d'indicadors i d'enquestes	Fins a nova actualització
EV02.PT.11 Acta Consell Acadèmic	Secretaria General	Genweb Òrgans de Govern UPC /informàtic	Permanent
EV03.PT.11 Acta Consell de Govern	Secretaria General	Genweb Òrgans de Govern UPC /informàtic	Permanent
EV04.PT.11 Calendari d'enquestes oficials	GPAQ	Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes	Fins a nova actualització
EV05.PT.11 Informe de planificació i seguiment quadrimestral de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants	Permanent
EV06.PT.11 Protocol per a la gestió d'enquestes de satisfacció dels serveis de la UPC	GPAQ	Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes	Fins a nova actualització

EV07.PT.11 Informes de benchmarking d'enquestes d'altres universitats i de suggeriments de professorat UPC	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Grup de treball\Grup de treball 2018\Documentació per estudiar	Permanent
EV08.PT.11 Actes de les reunions dels grups de treball	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Grup de treball	Permanent
EV09.PT.11 Models d'enquestes	GPAQ	Portal de dades i indicadors Veure Taula 1, columna "Evidències", Annex 1	Permanent
EV10.PT.11 Informes de participació de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	GPAQ	Portal de dades i indicadors	Permanent
EV11.PT.11 Actes del Comitè Tècnic d'enquestes del Sistema Universitari Català (SUC)	AQU Catalunya	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Titulats\Documentació Convocatòries - AQU	Permanent
EV12.PT.11 Presentació d'AQU al Comitè tècnic d'enquestes del Sistema Universitari Català (SUC) dels resultats de les enquestes gestionades per AQU	AQU	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Titulats\Documentació Convocatòries - AQU	Permanent
EV13.PT.11 Informes de resultats de les enquestes oficials	GPAQ	Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes Veure Taula 1, columna "Evidències", Annex 1	Permanent
EV14.PT.11 Informes resultats enquestes "ad hoc"	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Ad hoc	Permanent
EV15.PT.11 Registres d'incidències de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Enquestes historic\Incidències\Incidències.mdb	Permanent
EV16.PT.11 Informe de gestió de les incidències de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Enquestes historic\Incidències\Informes fiabilitat i gestor	5 anys

EV17.PT.11 Queixes	GPAQ	Correus electrònics info.enquestes@upc.edu i Aplicació Gestor incidències d'enquestes de docència	Permanent
EV18.PT.11 Suggestiments	GPAQ	Correus electrònics info.enquestes@upc.edu i Aplicació Gestor incidències d'enquestes de docència	Permanent
EV19.PT.11 Informe/s d'avaluació funcionament del procés	GPAQ	Repositori institucional	Permanent

8 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

Vicerector/a competent en matèria de qualitat

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés
- Presentar propostes d'accions correctores o actuacions de millora a la comunitat universitària
- Participar i interlocutar amb el Comitè de Qualitat de les Universitats Catalanes i AQU Catalunya
- Retre comptes davant dels òrgans de govern de la UPC
- Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

El propietari del procés amb el suport del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat, han de revisar el bon funcionament del mateix i implantar-hi, si escau, propostes de millora. En el cas que el procés sigui objecte de modificació o actualització haurà de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Ha d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés.

Altres agents implicats:

Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat (Responsible gestor)

- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i avaluació del procés
- Dissenyar i elaborar la informació necessària per facilitar la presa de decisions als òrgans de govern de la UPC
- Presentar propostes d'accions correctores o actuacions de millora



- Planificar, implementar, gestionar i administrar les enquestes de satisfacció i estudis d'opinió que amb caràcter oficial s'organitzen a la Universitat d'acord amb el calendari
- Elaborar, publicar i difondre els informes de resultats de les enquestes
- Participar i fer d'interlocutor amb el Comitè Tècnic d'Enquestes amb AQU Catalunya en relació a aspectes tècnics del procés
- Participar en altres estudis de satisfacció aliens a la UPC
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a aquest procés.

Consell Acadèmic

- Validar les propostes del grup de treball en relació amb les enquestes de satisfacció de les assignatures i l'actuació docent, si es dona el cas

Consell de Direcció

- Validar el calendari d'enquestes

Comitè tècnic d'enquestes del Sistema Universitari Català (SUC)

- Planificar les enquestes impulsades per AQU Catalunya
- Revisar els processos, i en concret els models d'enquestes, de les enquestes impulsades per AQU Catalunya

Consell de Govern

- Aprovar els documents que despleguen el procés
- Aprovar les modificacions en referència a les enquestes oficials

Equips directius de les unitats acadèmiques

- Participar en les reunions dels grups de treball
- Analitzar els informes de resultats i prendre decisions
- Incentivar la participació de les enquestes de satisfacció

Unitats promotores d'enquestes ad hoc

- Promoure l'elaboració d'enquestes de satisfacció alienes a les enquestes oficials
- Elaborar propostes i continguts de noves enquestes de satisfacció
- Analitzar els informes de resultats i prendre decisions
- Incentivar la participació de les enquestes de satisfacció



9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a competent en matèria de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
GRUPS D' INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS), estudiantat, titulats/des Participar en els òrgans de govern de la Universitat Participar en els estudis de satisfacció com a grup d'interès Participar en els grups de treball Fer arribar comentaris, suggeriments i opinions a través de la bústia genèrica Ocupadors Participen en l'estudi de satisfacció com a grup d'interès Administracions i societat en general Aportant informació, si s'escau, mitjançant, entre d'altres, el Consell Social.
	RENDICIÓ DE COMPTES	<ul style="list-style-type: none"> Òrgans de govern de la Universitat i de les unitats acadèmiques Consell Acadèmic Comitè tècnic d'enquestes del Sistema Universitari Català (SUC) impulsades per AQU Catalunya (explicat en el punt 5.4 Revisió del Procés)
MECANISMES PRESA DE DECISIONS		<p>Els mecanismes per a la presa de decisions i responsabilitats són detallats als apartats 5.1 i 8 d'aquest document. A continuació es relacionen els càrrecs i òrgans que tenen responsabilitat en la presa de decisions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vicerector/a competent en matèria de qualitat - Consell de Direcció - Consell Acadèmic - Consell de Govern
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		<p>La recollida i anàlisi de la informació es realitza a través de l'aplicació MyEnquesta. Un cop tancat el període per a la recollida d'informació s'aplica el <i>Model de representativitat de les enquestes sobre l'actuació docent</i> només als resultats d'aquests tipus d'enquestes. Aquesta metodologia invalida els resultats que no assoleixen una fiabilitat mínima pre-definida d'acord amb aquest model estadístic amb el tractament específic d'aquestes dades. Posteriorment, s'elaboren els informes de participació corresponents, tot respectant l'anonimat.</p>

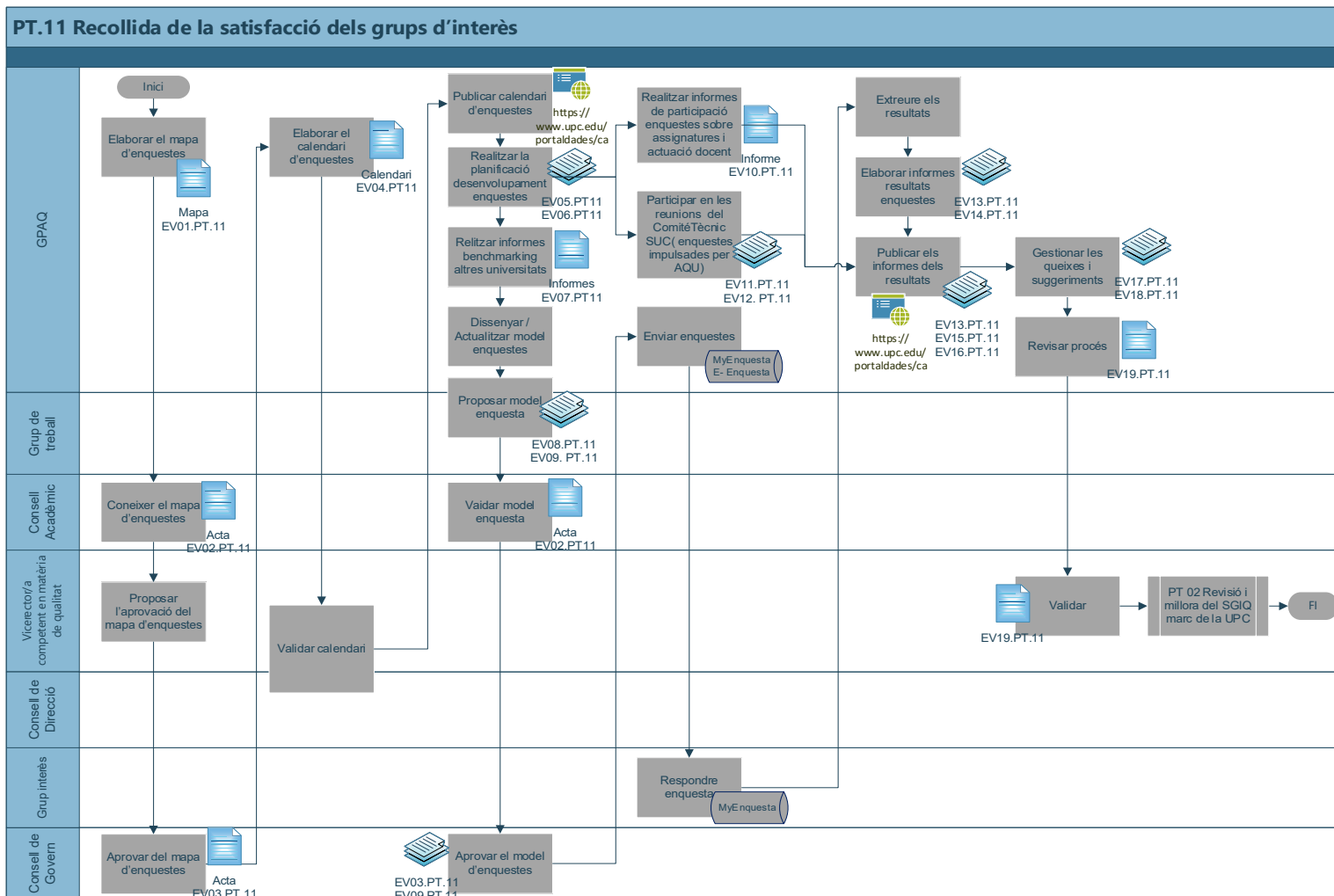


PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès

**SEGUIMENT,
REVISIÓ I MILLORA**

Anualment, el propietari del procés, amb el suport del responsable gestor, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.
El seguiment, revisió i millora es recull al punt 5.4 del procés.

10 FLUXGRAMA



11 ANNEXOS

ANNEX 1

Nom de l'enquesta	Col·lectiu al qual s'adreça	Objectiu	Periodicitat	Evidències ¹	Tipus de procés
Enquesta estudiants sobre les assignatures	Estudiantat (G i M)	Permeten a l'estudiantat avaluar el contingut i desenvolupament de les assignatures que cursa	Quadri-mestral	Enllaç aplicació*	Enquestes sobre les assignatures i l'activitat docent
Enquesta estudiants sobre l'actuació docent		Permeten a l'estudiantat avaluar el contingut i desenvolupament de l'activitat docent del seu professorat		Enllaç participació	
Enquesta de nou ingrés		Conèixer el perfil i la motivació de l'estudiantat que realitza la primera matrícula sobre l'elecció dels estudis que volen cursar	Biennal	Enllaç	Altres enquestes oficials de satisfacció
Enquesta de satisfacció als estudiants		Conèixer l'opinió i el grau de satisfacció dels estudiants per poder analitzar la qualitat dels nostres estudis o dels serveis que hi oferim	Triennal	Enllaç	
Enquesta de Mobilitat		Conèixer la satisfacció general amb l'estada Erasmus de l'estudiantat que marxa dins del programa de mobilitat	Anual	Enllaç**	
Enquesta de satisfacció al PDI	PDI	Analitzar la qualitat dels nostres estudis i dels serveis que ofereix la universitat per tal de millorar el disseny de les titulacions o altres aspectes directament relacionats	Triennal	Enllaç	
Enquesta de satisfacció al PAS	PAS	Conèixer l'opinió i el grau de satisfacció del personal d'administració i serveis per tal d'introduir canvis o modificacions que permetin la millora dels serveis		Enllaç	
Enquesta de satisfacció als doctorands	Estudiantat de Doctorat	Obtenir informació sobre la valoració que fa l'estudiantat de doctorat respecte la formació que estan rebent	Biennal	Enllaç	
Enquesta de satisfacció als directors de tesi	PDI	Conèixer l'opinió i el grau de satisfacció del professorat que dirigeix o ha dirigit tesis doctorals	Triennal	Enllaç	

¹ Enllaç a: Model d'enquesta, fitxa tècnica i informes de resultats en funció de l'objecte d'estudi



Enquesta Biblioteques	Usuaris Biblioteques	Conèixer el perfil i la satisfacció dels usuaris de les biblioteques i el web de biblioteques per identificar les necessitats, mancances i millores que es puguin dur a terme	Biennal	Enllaç	
Enquestes de Serveis i de Processos de Gestió	Estudiantat, PDI, PAS	Conèixer l'opinió o satisfacció en relació amb els diferents serveis que ofereix la universitat	Ad hoc		
Enquesta de satisfacció de Titulats	Titulats (G i M)	Recollir informació sobre la satisfacció dels graduats/es i titulats/ades de Màster, envers els estudis un cop finalitzats essent aquesta una visió global necessària per a la millora del programa formatiu	Annual	Enllaç	Enquestes impulsades per AQU
Enquesta d'Inserció Laboral		Obtenir informació sobre la situació laboral dels titulats i titulades i sobre la valoració que fan dels serveis rebuts al llarg dels seus estudis cursats a la UPC	Triennal	Enllaç	
Enquesta als Ocupadors	Ocupadors	Valorar l'ajustament de la formació dels graduats, especialment pel que fa a les competències relacionades amb el treball dins una organització	Sense determinar	Enllaç	

ANNEX 2

Informe d'avaluació del funcionament de procés						
Nom i codi del procés objecte de la revisió:						
Data de la revisió:						
Nom del responsable del procés i de la revisió:						
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 algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?						
S'ha detectat algun canvi en els grups d'interès/agents implicats en el procés i/o agents d'interès?						
S'han generat i arxivat/registrat correctament totes les evidències del procés? Es detecta la necessitat de registrar noves evidències (Si és així, cal indicar-les)?						
S'han recollit els indicadors del procés en cas d'haver-ne? Els valors han sigut adequats (si no ho són, cal indicar-ho i afegir proposta de millora)? Es recomana fer servir una taula, com la proposada.			Codi i nom de l'indicador	Valor absolut	Adequat / no adequat	Codi de la proposta de millora (Si no adequat)
S'han incorporat indicadors nous al procés?						
S'han rebut queixes o suggeriments del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora al respecte i, si es fa, indica quines.						
S'han rebut propostes de millora per part d'alguna unitat acadèmica com a resultat						



de la revisió i millora del seu SGIQ? En cas que si, indiqueu la proposta de millora i justifiqueu si s'incorpora al procés o no.			
El procés segueix essent adequat per acomplir amb el seu objectiu			
Altres (especificar)			
S'han implantat les anteriors modificacions del procés que van ser aprovades per l'òrgan corresponent? (En cas que no, especificar els motius)			
Avalua la idoneïtat de les modificacions fetes amb anterioritat			
Propostes de millora/modificació (PM) 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.	Breu descripció de la proposta Cal especificar per a cada proposta: Processos implicats, Implica la modificació del procés, Diagnòstic, Objectius que es volen assolir, Accions proposades Prioritat, Responsable, Termini: curs xxxx-xxxx, Iniciat: (Sí/No)		
PM.PTXX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none">- Processos implicats:- Implica la modificació del procés implicat?:- Diagnòstic:- Objectius que es volen assolir:- Accions proposades:- Prioritat:- Responsable:- Termini:- Estat:		