

PROCÉS TRANSVERSAL

PT 11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a responsable de Qualitat	Consell de Govern	19/12/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió inicial (Acreditació Programes de Doctorat)	25/09/2019
V1	Actualització del procés arrel de l'avaluació SGIQ Escola de Doctorat Aprovada pel Consell de Govern	02/07/2020
V2	Versió revisada Validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 08/10/2021
V3	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Versió aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V4	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	27/11/2023 19/12/2023



ÍNDEX

1.	FINALITAT	3
2.	ABAST	3
3.	DEFINICIONS.....	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
4.1.	Queixes i suggeriments	4
4.2.	Revisió del procés.....	5
5.	INDICADORS	5
6.	EVIDÈNCIES.....	7
7.	RESPONSABILITATS	9
8.	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	10
9.	FITXA RESUM.....	11
10.	FLUXGRAMA.....	12
11.	ANNEXOS.....	13
	ANNEX 1. ENQUESTES	13
	ANNEX 2. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	15

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.

2. ABAST

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

3. DEFINICIONS

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

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) elabora el mapa d'enquestes oficials (EV01.PT11) i informa al Consell Acadèmic (EV02.PT11). Posteriorment, el vicerector/a de qualitat proposa l'aprovació del mapa d'enquestes oficials per part del Consell de Govern (EV03.PT11).

En base al mapa d'enquestes oficials (EV01.PT11), el GPAQ s'encarrega de definir el calendari (EV04.PT11) d'aquestes enquestes. El calendari és validat pel vicerector/a 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.PT11) com el calendari (EV04.PT11) 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 de qualitat que, posteriorment, presenta al Consell de Govern per a la seva aprovació (EV03.PT11). En el cas del calendari, el vicerector/a 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*.

A l'inici del curs acadèmic, el GPAQ planifica el desenvolupament de les enquestes que fa la UPC d'acord amb el calendari d'enquestes oficial (EV04.PT11). 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 (EV05.PT11) i la publicació de resultats. En el cas concret de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent (també anomenades enquestes de docència), el GPAQ consensua les dates d'inici i fi amb les direccions de les unitats acadèmiques i elabora un informe de planificació i seguiment quadrimestral (EV06.PT11).

Les enquestes *ad hoc* es fan a petició de la unitat o servei que ho sol·licita (promotora) en coordinació amb el GPAQ, d'acord amb el protocol (EV07.PT11), 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 de qualitat.

En el cas de les enquestes oficials, el GPAQ dissenya (si no existeix prèviament) o revisa (si existeixen) els models tenint en compte: la normativa interna i externa i l'opinió dels grups d'interès. La responsabilitat de la validació dels models correspon al vicerector/a de qualitat.

En els cas de les enquestes de docència, el Consell Acadèmic valida (EV02.PT11) el model (EV05.PT11) que és aprovat posteriorment pel Consell de Govern (EV03.PT11) a proposta del vicerector de qualitat.

En el cas de les enquestes sobre les assignatures i actuació docent, el GPAQ ha elaborat diversos informes de benchmarking d'altres universitats i de queixes i suggeriments de professorat UPC (EV08.PT11) amb l'objectiu de servir com a documentació de suport de la revisió del model, que la farà un grup de treball constituït pels diferents grups d'interès implicats (EV09.PT11).

Pel que fa a 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, que queden recollides en actes (EV10.PT11) i a on AQU presenta els resultats obtinguts a la darrera edició de les enquestes, en fa un anàlisi i proposa millores (EV11.PT11).

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

El llançament de l'enquesta es fa mitjançant un correu electrònic, signat per l'òrgan en qui recau la responsabilitat de l'estudi, a on 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.

El GPAQ tanca l'enquesta a la data planificada, consensuada amb les unitats. Si les circumstàncies ho requereixen 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 predefinida d'acord amb aquest model estadístic.

Un cop s'extreuen els resultats de les enquestes, el GPAQ elabora informes de participació (EV12.PT11) en el cas de les enquestes sobre les assignatures i actuació docent i informes de resultats (EV13.PT11) a nivell agregat respectant l'anomimat. En el cas de les enquestes ad hoc, l'elaboració d'informes (EV14.PT11) es fa en funció del que es va acordar amb el/la promotor/a de l'enquesta a la fase de disseny.

El GPAQ publica els informes de resultats (EV13.PT11), tant els elaborats pel propi Gabinet com per AQU, d'accés obert, al [Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes](#) i al [portal d'Indicadors i dades estadístiques](#). També fa difusió de la publicació mitjançant un correu electrònic al PTGAS 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 PTGAS gestor de les enquestes. En aquest cas el GPAQ fixa un període d'al·legacions, adreçat al PDI afectat. Per tal de gestionar les al·legacions, el GPAQ disposa d'un gestor on es classifiquen segons la seva tipologia (EV15.PT11) (errors d'administració, suggeriments i opinions, correcció, etc.). El GPAQ les analitza i decideix, si 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.PT11) 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.

4.1. Queixes i suggeriments

Els canals definit per rebre les queixes (EV17.PT11) i suggeriments (EV18.PT11) 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 o queixa, el GPAQ (responsable gestor) respon agraint l'aportació, la recull i donarà suport a la persona responsable del procés (vicerector/a de qualitat) quan l'analitzi a l'Informe

d'avaluació de funcionament del procés. Si l'impacte de la queixa o suggeriment és menor o només té utilitat si s'implanta la mesura immediatament, els responsables gestors la poden portar a terme sense esperar a l'avaluació del procés. Finalment s'informa la persona que hagi fet el suggeriment o queixa de si s'ha portat a terme o no i es justifiquen els motius.

4.2. Revisió del procés

Anualment, els/la propietari/ària del procés, amb el suport del Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat 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.PT11). 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.PT11) i suggeriments (EV18.PT11) 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.PT11), el GPAQ el fa arribar al el/la vicerector/a responsable de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el PT 02 *Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC*.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5. INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors transversals: <https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN01.PT11.01	Taxa de participació de les enquestes a l'estudiantat sobre l'actuació docent i les assignatures	Nivell de participació de les enquestes a l'estudiantat sobre l'actuació docent i les assignatures
IN01.PT11.02	Taxa de participació de les enquestes als titulats/ades/ades de grau (enquesta gestionada per AQU)	Nivell de participació de les enquestes als titulats/ades de grau (enquesta gestionada per AQU)
IN01.PT11.03	Taxa de participació de les enquestes als titulats/ades de màster (enquesta gestionada per AQU)	Nivell de participació de les enquestes als titulats/ades de màster (enquesta gestionada per AQU)
IN01.PT11.04	Taxa de participació de les enquestes a l'estudiantat de nou ingrés	Nivell de participació de les enquestes a l'estudiantat de nou ingrés

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN01.PT11.05	Taxa de participació de les enquestes a l'estudiantat de Doctorat	Taxa de participació de les enquestes a l'estudiantat de Doctorat
IN01.PT11.06	Taxa de participació de les enquestes sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC	Nivell de participació de les enquestes sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC
IN01.PT11.07	Taxa de participació de les enquestes sobre la satisfacció del PDI	Nivell de participació de les enquestes sobre la satisfacció del PDI
IN01.PT11.08	Taxa de participació de les enquestes sobre la satisfacció del PTGAS	Nivell de participació de les enquestes sobre la satisfacció del PTGAS
IN01.PT11.09	Taxa de participació de les enquestes sobre la satisfacció dels directors de tesis.	Nivell de participació de les enquestes sobre la satisfacció dels directors de tesis.
IN01.PT11.10	Taxa de participació de les enquestes sobre la inserció laboral dels doctorats/des (enquesta gestionada per AQU)	Nivell de participació de les enquestes sobre la inserció laboral dels doctorats/des (enquesta gestionada per AQU)
IN01.PT11.11	Taxa de participació de les enquestes sobre la inserció laboral dels titulats/ades/ades de Grau (enquesta gestionada per AQU)	Nivell de participació de les enquestes sobre la inserció laboral dels titulats/ades/ades de Grau (enquesta gestionada per AQU)
IN01.PT11.12	Taxa de participació de les enquestes sobre la inserció laboral dels titulats/ades/ades de Màster (enquesta gestionada per AQU)	Nivell de participació de les enquestes sobre la inserció laboral dels titulats/ades/ades de Màster (enquesta gestionada per AQU)
IN02.PT11	Nombre d'incidències rebudes respecte de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	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
IN05.PT11	% d'incidències que es resolen en un temps inferior a 5 dies hàbils respecte de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	% d'incidències que es resolen en un temps inferior a 5 dies hàbils respecte de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent, en un curs i quadrimestre
IN07.PT11	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
IN08.PT11	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
IN09.PT11	Satisfacció amb la gestió de les incidències respecte de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	Satisfacció amb la gestió de les incidències per part del GPAQ en referència a les enquestes d'assignatures i actuació docent
IN10.PT11	Indicador eficàcia PT 11	% d'indicadors que, en el curs de referència tenen un resultat, i que han obtingut un valor superior al valor d'acceptació d'entre tots els indicadors del procés possibles en aquell curs.

* S'ha optat per mantenir la codificació original dels indicadors, malgrat no ser correlativa a conseqüència del procés de revisió.

6. EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PT11 Mapa d'enquestes oficial	GPAQ	Portal de qualitat, d'indicadors i d'enquestes	Fins a nova actualització
EV02.PT11 Acta Consell Acadèmic	Secretaria General	Genweb Òrgans de Govern UPC /informàtic	Permanent
EV03.PT11 Acta Consell de Govern	Secretaria General	Genweb Òrgans de Govern UPC /informàtic	Permanent
EV04.PT11 Calendari d'enquestes oficials	GPAQ	Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes	Fins a nova actualització
EV05.PT11 Model enquesta	GPAQ	Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes (veure Taula 1, columna "Evidències", Annex 1)	Permanent
EV06.PT11 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
EV07.PT11 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
EV08.PT11 Informes de benchmarking d'enquestes d'altres universitats i de queixes i suggeriments de professorat UPC	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Grup de treball\Grup de treball 2018\Documentació per estudiar	Permanent
EV09.PT11 Actes de les reunions dels grups de treball	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Estudiants\Grup de treball	Permanent

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV10.PT11 Actes del Comitè Tècnic d'enquestes del Sistema Universitari Català (SUC)	AQU Catalunya	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Titulats\Documentació Convocatòries - AQU	Permanent
EV11.PT11 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
EV12.PT11 Informes de participació de les enquestes sobre les assignatures i l'actuació docent	GPAQ	Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes	Permanent
EV13.PT11 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.PT11 Informes resultats enquestes "ad hoc"	GPAQ	G:\GPAQ\GPAQ-COMU\Enquestes\Enquestes Ad hoc	Permanent
EV15.PT11 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.PT11 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.PT11 Queixes	GPAQ	Correus electrònics info.enquestes@upc.edu i Aplicació Gestor incidències d'enquestes de docència	Permanent

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV18.PT11 Suggeriments	GPAQ	Correus electrònics info.enquestes@upc.edu i Aplicació Gestor incidències d'enquestes de docència	Permanent
EV19.PT11 Informe/s d'avaluació funcionament del procés	GPAQ	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Permanent

7. RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

Vicerector/a responsable 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, ha 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:

Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (Responsable gestor), amb el suport de l'equip tècnic de la unitat d'enquestes

- 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.

8. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya \(LLUC\)](#)
- [Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari](#)
- [Reial decret 822/2021, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat](#)
- [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 \(Desembre 2020\)](#)

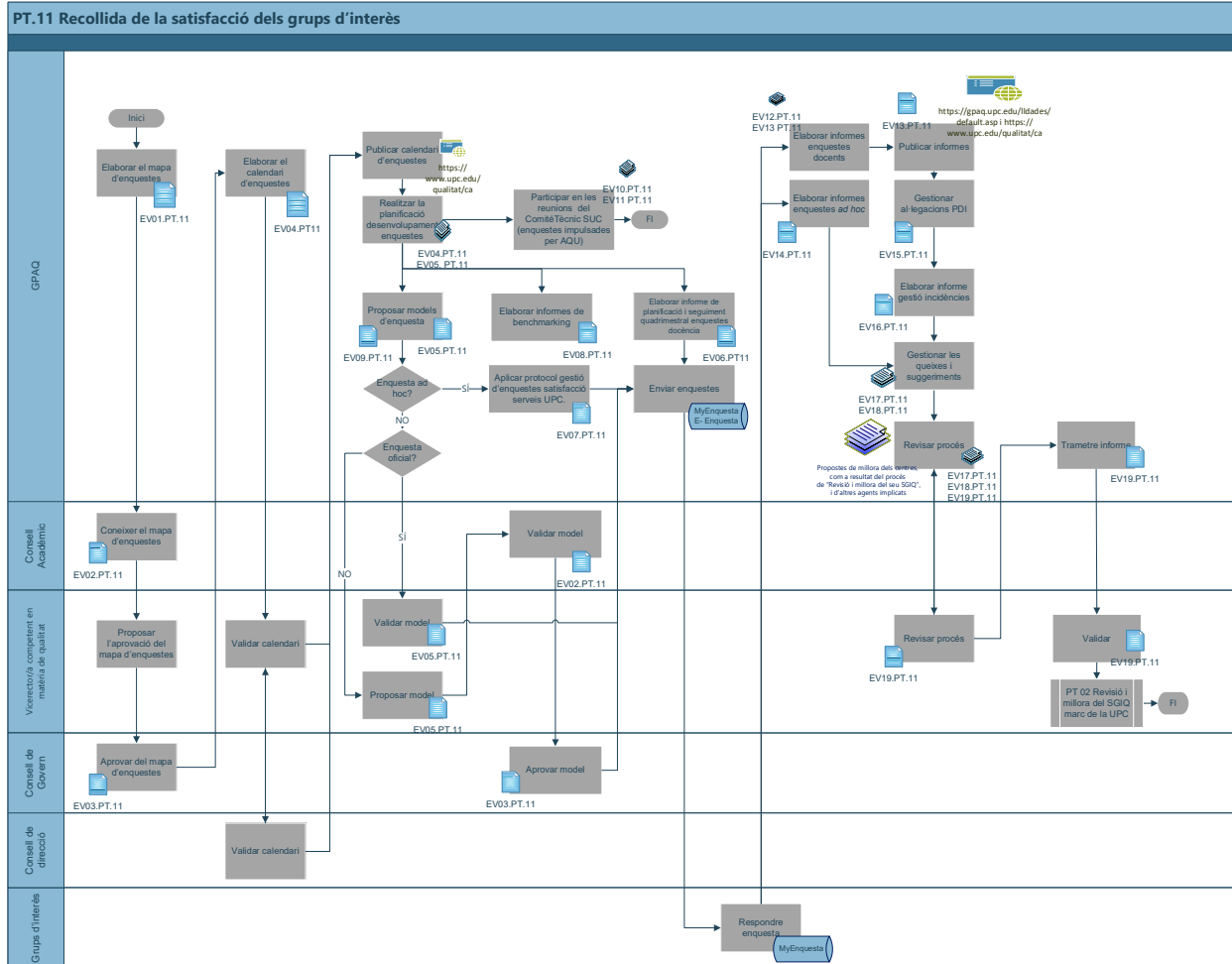
Marc intern:

- [Estatuts UPC \(article 115, Capítol 2 "Estudis i Docència"\)](#)
- [ACORD GC/2109/04/15, 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](#)

9. FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a responsable de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap del 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 Tècnic, de Gestió, i d'Administració i Serveis (PTGAS), 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 4 Descripció del procés).
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		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 predefinida 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.
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 4.2.

10. FLUXGRAMA



11. ANNEXOS

ANNEX 1. ENQUESTES

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* Enllaç participació	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			
Enquesta de nou ingrés	Estudiantat (G i M)	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 PTGAS	PTGAS	Conèixer l'opinió i el grau de satisfacció del personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis per tal d'introduir canvis o modificacions que permetin la millora dels serveis		Enllaç	

PT 11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès

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	
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, PTGAS	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. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d’avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l’elaboració de l’informe d’avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera 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.			
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) Cal utilitzar com a codi PM.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l’any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s’escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l’estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l’impacte. 		
Observacions de caràcter general			