



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria
Industrial de Barcelona



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA INDUSTRIAL DE BARCELONA (ETSEIB)

P.240.6.1 Recollir les dades i els resultats

Responsable del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a responsable de la qualitat	Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat	13/01/2026

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	21/03/2011
V1	- Adequació a la plantilla UPC amb les corresponents modificacions de redacció. - Actualització dels apartats: 5. Indicadors, 6. Evidències, 7. Responsabilitats. - Incorporació de la vinculació amb els processos transversals de la UPC <i>PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès i PT.12 Recollida de la informació.</i>	11/05/2023
V2	S'afegeixen les enquestes gestionades per l'AQU Catalunya dins el catàleg d'enquestes realitzades.	14/09/2023



RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
	S'amplia la descripció de les enquestes que realitza el GPAQ. ● S'eliminen els indicadors "Nombre de queixes rebudes" i "Nombre de suggeriments rebuts" atès que el volum rebut és molt reduït i es recullen de manera global dins el procés 3.7 Gestionar les queixes i suggeriments. ● S'introdueixen nous indicadors vinculats al grau de participació dels diferents col·lectius a les enquestes que es realitzen a nivell de l'ETSEIB. Així mateix, s'introdueix l'indicador de volum "Nombre d'enquestes pròpies i/o gestionades per l'ETSEIB fetes durant el curs acadèmic". ● S'afegeix a l'apartat 5. <i>Indicadors</i> el motiu que justifica la selecció dels indicadors vinculats com a indicadors vàlids per a la revisió i millora del procés. ● S'afegeix l'evidència "Calendari d'enquestes gestionades pel GPAQ/AQU" i s'afegeix també al fluxograma. ● Es modifica la normativa interna associada.	
V3	● S'han modificat totes les referències al "PAS" per "PTGAS". El personal d'administració i serveis d'ençà de la promulgació de la LOSU passa a anomenar-se Personal Tècnic de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS).	20/11/2024
V4	● Es dona de baixa l'indicador <i>Taxa de participació en l'enquesta al futur estudiantat de màster en les sessions informatives</i> atès que les sessions són virtuals i ja no es realitza enquesta de satisfacció als assistents a les mateixes.	16/12/2025

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona 	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat P.240.6.1 Recollir les dades i els resultats
--	--

ÍNDEX

1 FINALITAT	4
2 ABAST	4
3 DEFINICIONS	4
4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	4
4.1 Desenvolupament del procés	4
4.2 Queixes i suggeriments	6
4.3 Revisió del procés	6
5 INDICADORS	6
6 EVIDÈNCIES	11
7 RESPONSABILITATS	11
8 GRUPS D'INTERÈS	12
9 NORMATIVES/REFERÈNCIES	12
10 FITXA RESUM	12
11 FLUXOGRAMA	14

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat P.240.6.1 Recollir les dades i els resultats
--	---

1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona (ETSEIB) realitza la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats d'aprenentatge i la satisfacció dels grups d'interès. També es descriu com l'Escola fa el seguiment i revisió del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.

2 ABAST

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

3 DEFINICIONS

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

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1 Desenvolupament del procés

Quadre de comandament: El Quadre de comandament dels indicadors es defineix i revisa segons el procés 240.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

Recollida de dades: Al llarg de cada curs, la unitat especialitzada de gestió de la UTG recull les dades dels indicadors que s'hi troben vinculats i s'actualitza el Quadre de Comandament. 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 de Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC, segons l'establert al procés transversal de la UPC *PT.12 Recollida de la informació*.

Realització d'enquestes i recollida dels resultats:

1. Enquestes realitzades pel GPAQ

Segons l'establert al procés transversal de la UPC *PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès*, el GPAQ porta a terme les enquestes següents amb afectació a nivell de l'ETSEIB:

- ESTUDIANTAT DE GRAU, MÀSTER I DOCTORAT

[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 als estudiants \(Acreditació titulacions\)](#)

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat P.240.6.1 Recollir les dades i els resultats
--	---

Enquestes de mobilitat de l'estudiantat

- PDI

Enquestes de satisfacció al PDI

- PTGAS

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:

- TITULATS/ADES DE GRAU, MÀSTER, DOCTORAT

Enquesta de satisfacció a titulats i titulades recents

Enquesta d'inserció laboral als titulats i titulades

3. Enquestes pròpies i/o gestionades per l'ETSEIB

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 per l'àrea especialitzada de la UTG sota la supervisió del/la sotsdirector/a responsable de la temàtica de l'enquesta. Les àrees responsables s'encarreguen de fer la difusió i recollir els resultats. El/la sotsdirector/a responsable de la temàtica de l'enquesta fa l'anàlisi dels resultats i l'incorpora al procés que correspon.

- Enquestes sistematitzades:** aquestes enquestes es duen a terme cada curs i són les següents:
 - Enquesta als ocupadors/res de pràctiques en empreses, organitzacions i institucions (model enquesta UPC i gestionada per l' ETSEIB)
 - Enquesta al futur estudiantat participant en les Jornades de Portes Obertes (JPO) (pròpia).
 - Enquestes a l'estudiantat participant en les Activitats d'Orientació Professional (pròpia).
- Enquestes puntuals:** enquestes que es realitzen puntualment per tal de recollir alguna informació específica d'interès (pròpia).

Recollida de dades i anàlisi dels resultats: Anualment, la/les àrea/es especialitzades de la UTG recullen les dades i els indicadors del procés i les traspassen al/la responsable que analitza els resultats, seguint aquest procés *240.6.1 Recollir les dades i els resultats*.

Publicació de la informació: La informació es publicarà segons el procés *240.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat P.240.6.1 Recollir les dades i els resultats
--	--

Informe del procés: L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, quedarà recollit a l'evidència "Informe del procés".

4.2 Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments rebuts es gestionen segons el procés 240.3.7 *Gestió queixes 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, amb el suport de la resta de l'equip de direcció, revisa el present procés introduint els canvis a la plantilla 'Informe del procés' i, si s'escau, participa en la millora del procés transversal associat segons l'establert al procés 240.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

5 INDICADORS

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

Codi indicador	Nom	Motiu que justifica la incorporació de l'indicador
IN01.P.6.1	Taxa de participació en les enquestes a l'estudiantat sobre l'actuació docent i les assignatures	Per mitjà de l'enquesta sobre l'actuació docent i les assignatures l'estudiantat té l'oportunitat d'influir en moltes de les decisions que es prenen a l'Escola. La informació que proporciona l'enquesta és clau i arriba al professorat, als responsables acadèmics i als serveis que es dediquen a la qualitat i a la millora docent. Per tant, interessa conèixer el nombre d'estudiantat que respon l'enquesta i, en cas que sigui baix, intentar augmentar la participació.
IN02.P.6.1	Taxa de participació en les enquestes als titulats/ades de grau (enquesta gestionada per AQU)	L'enquesta cerca recollir informació sobre la satisfacció dels titulats/ades de grau envers els estudis un cop finalitzats, essent aquesta una visió global necessària per a la millora dels programes formatius. En concret, l'enquesta té com a finalitat: 1) recollir les valoracions dels graduats sobre els

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona 	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat
	P.240.6.1 Recollir les dades i els resultats

Codi indicador	Nom	Motiu que justifica la incorporació de l'indicador
		estudis escollits i la universitat, 2) disposar d'informació qualitativa sobre l'ETSEIB i els seus graus, l'organització de la docència, i el model docent, i 3) facilitar informació clau a tenir en compte en els processos d'avaluació i acreditació dels ensenyaments oficials. Com més egressats responguin l'enquesta, més representatius seran els resultats.
IN03.P.6.1	Taxa de participació en les enquestes als titulats/ades de màster (enquesta gestionada per AQU)	L'enquesta cerca recollir informació sobre la satisfacció dels titulats/ades de màster envers els estudis un cop finalitzats, essent aquesta una visió global necessària per a la millora dels programes formatius. En concret, l'enquesta té com a finalitat: 1) recollir les valoracions dels graduats sobre els estudis escollits i la universitat, 2) disposar d'informació qualitativa sobre l'ETSEIB i els seus màsters, l'organització de la docència, i el model docent, i 3) facilitar informació clau a tenir en compte en els processos d'avaluació i acreditació dels ensenyaments oficials. Com més egressats responguin l'enquesta, més representatius seran els resultats.
IN04.P.6.1	Taxa de participació en les enquestes a l'estudiantat de nou ingrés	L'enquesta a l'estudiantat de nou ingrés té per objectiu conèixer el perfil i la motivació de l'estudiantat que realitza la primera matrícula sobre l'elecció del seus estudis a l'Escola. Com més alumnes responguin l'enquesta, més representatius són els seus resultats.
IN05.P.6.1	Taxa de participació en les enquestes de satisfacció	L'enquesta té per objectiu conèixer l'opinió i el grau de satisfacció dels diferents grups que hi intervenen, per

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona 	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat
	P.240.6.1 Recollir les dades i els resultats

Codi indicador	Nom	Motiu que justifica la incorporació de l'indicador
	als estudiants (acreditació titulacions)	tal d'introduir, si és el cas, canvis o modificacions que permetin millorar el disseny de les titulacions o altres aspectes directament relacionats. En el marc del seguiment i l'acreditació de les titulacions de grau i màster és un element molt important per poder analitzar la qualitat dels estudis o dels serveis que ofereix l'ETSEIB. Com més alumnes responguin l'enquesta, més representatius són els seus resultats.
IN06.P.6.1	Taxa de participació en les enquestes sobre la satisfacció del PDI	Un element molt important per poder analitzar la qualitat dels estudis que s'imparteixen a l'ETSEIB i dels serveis que s'ofereixen, és conèixer l'opinió i el grau de satisfacció del professorat per tal d'introduir, si és el cas, canvis o modificacions que permetin millorar el disseny de les titulacions o altres aspectes directament relacionats. Com més PDI respongui l'enquesta, més representatius són els resultats.
IN07.P.6.1	Taxa de participació en les enquestes sobre la satisfacció del PTGAS	Un element molt important per poder analitzar la qualitat dels estudis que s'imparteixen a l'ETSEIB i dels serveis que s'ofereixen, és conèixer l'opinió i el grau de satisfacció del PTGAS per tal d'introduir, si és el cas, canvis o modificacions que permetin millorar el disseny de les titulacions o altres aspectes directament relacionats. Com més PTGAS respongui l'enquesta, més representatius són els resultats.
IN08.P.6.1	Taxa de participació en les enquestes sobre la inserció laboral dels titulats/ades de Grau	L'enquesta té per objectiu conèixer l'opinió dels titulats de grau en relació a diversos factors relacionats amb l'ocupació (ocupació/atur, sector, lloc de treball), la qualitat de l'ocupació



Codi indicador	Nom	Motiu que justifica la incorporació de l'indicador
	(enquesta gestionada per AQU)	(adequació del lloc de treball, estabilitat contractual, guanys, etc.) i la satisfacció respecte dels estudis realitzats (competències adquirides, intenció de repetir els estudis, etc.). Com més egressats responguin l'enquesta, més representatius són els resultats.
IN09.P.6.1	Taxa de participació a les enquestes sobre la inserció laboral dels titulats/ades de Màster (enquesta gestionada per AQU)	L'enquesta té per objectiu conèixer l'opinió dels titulats de màster en relació a diversos factors relacionats amb l'ocupació (ocupació/atur, sector, lloc de treball), la qualitat de l'ocupació (adequació del lloc de treball, estabilitat contractual, guanys, etc.) i la satisfacció respecte dels estudis realitzats (competències adquirides, intenció de repetir els estudis, etc.). Com més egressats responguin l'enquesta, més representatius són els resultats.
IN10.P.6.1	Taxa de participació en l'enquesta als ocupadors/res de pràctiques en empreses, organitzacions i institucions (enquesta gestionada per l'ETSEIB)	L'enquesta té per objectiu recollir l'opinió dels ocupadors sobre les pràctiques que realitzen els alumnes en empreses, organitzacions i institucions, amb la voluntat d'introduir, si escau, millores vinculades amb el procés de gestió de les pràctiques externes. Com més elevada sigui la participació en l'enquesta, més representatius seran els resultats.
IN11.P.6.1	Taxa de participació en l'enquesta al futur estudiantat participant en les Jornades de Portes Obertes (enquesta pròpia de l'ETSEIB)	L'enquesta té com a objectiu recollir dades sobre la promoció que fa l'ETSEIB dels graus que s'hi imparteixen, amb l'objectiu de definir el Pla de Promoció així com la proposta de millores vinculades amb l'organització de les JPO. Com més elevada sigui la participació en l'enquesta, més representatius seran els resultats.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat P.240.6.1 Recollir les dades i els resultats
--	--

Codi indicador	Nom	Motiu que justifica la incorporació de l'indicador
IN12.P.6.1	Taxa de participació en l'enquesta a l'estudiantat participant en les activitats d'orientació professional (enquesta pròpia de l'ETSEIB)	L'enquesta té per objectiu recollir dades sobre la satisfacció dels estudiants amb les activitats d'orientació professional per tal de definir el Pla d'Orientació Professional, així com la proposta de millores vinculades amb el procés de gestió de l'orientació professional. Com més elevada sigui la participació en l'enquesta, més representatius seran els resultats.
IN13.P.6.1	Nombre d'enquestes pròpies i/o gestionades pel centre, realitzades a l'ETSEIB al llarg del curs acadèmic	Amb l'organització de visites a l'ETSEIB, jornades de portes obertes, tallers adreçats a estudiantat de secundària, i les activitats d'orientació professional es vol donar a conèixer a la societat l'interès tecnològic i social dels estudis de l'Escola. Aquest indicador permet mesurar els esforços que fa l'Escola per impulsar la captació de nou estudiantat així com per procurar una millor inserció laboral de l'alumnat.

6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.6.1 Calendari d'enquestes oficials gestionades pel GPAQ/AQU	GPAQ	Pàgina web del GPAQ	Durant vigència publicació
EV02.P.6. Quadre de Comandament del centre	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit i Pàgina web ETSEIB	Permanent
EV03.P.6.1 Acords de la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat relativa al procés	Secretari/a Acadèmic/a	Intranet de govern	Permanent

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat P.240.6.1 Recollir les dades i els resultats
--	--

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV04.P.6.1 Enquestes pròpies de l'ETSEIB (formulari d'enquesta)	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit	Eliminació dels qüestionaris en 2 anys. Taules i dades a la Memòria
EV05.P.6.1 Informe del procés	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable de qualitat.

Responsable gestor/a: Cap de la unitat responsable de la gestió de la qualitat de la UTG.

Responsable de l'aprovació del procés: Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat.

Altres agents implicats:

- **Equip directiu:** Definir els indicadors del centre.
- **Sotsdirector/a responsable de qualitat:** Elaborar i revisar el quadre de comandament d'indicadors. Elaborar l'Informe del procés.
- **Àrea/es especialitzada/des de la UTG:** Suport en l'elaboració i revisió del quadre de comandament d'indicadors. Publicar el quadre de comandament. Recollir les dades i els indicadors. Gestionar les enquestes pròpies.
- **Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat:** Aprovar el Quadre de Comandament del centre.

8 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són els col·lectius de l'Escola (estudiantat, professorat i personal tècnic de gestió, d'administració i serveis), 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, responant les diferents enquestes que se'ls adrecen, així com realitzant queixes i suggeriments.

La societat en general participa a través del canal de queixes i suggeriments.

9 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat P.240.6.1 Recollir les dades i els resultats
--	---

[Legislació universitària estatal i autonòmica](#)

[Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)

[Informes d'avaluació de les titulacions, els centres i les universitats elaborats per AQU Catalunya](#)

[Procés PT.11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès](#)

[Procés PT.12 Recollida de la informació](#)

Marc intern:

[Reglament de l'ETSEIB](#)

[Normativa acadèmica de l'ETSEIB](#)

[Política de qualitat de l'ETSEIB](#)

[Sistema de Garantia Interna de la Qualitat](#)

[Informes del Marc VSMA](#)

10 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Sotsdirector/a responsable de la Qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la unitat responsable de la gestió de la qualitat de la UTG
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat
G R U P S D' I N T	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic de Gestió, d'Administració i Serveis (PTGAS) i Estudiantat: - Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals definits en el procés 240.3.7 <i>Gestionar les queixes i suggeriments</i>. - Participar en els òrgans de govern de l'ETSEIB. Institucions, organitzacions, empreses i societat en general: - Amb l'accés a la informació sobre les titulacions. Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals definits en el procés 240.3.7 <i>Gestionar les queixes i suggeriments</i>.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona 	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat P.240.6.1 Recollir les dades i els resultats
--	--

E R È S	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip directiu vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest. En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés <i>240.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</i>.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Les àrees especialitzades UTG, realitzen la recollida d'informació segons aquest procés <i>240.6.1 Recollir les dades i els resultats</i> i el procés <i>240.3.7 Gestionar les queixes i suggeriments</i>.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del responsable gestor les analitza seguint el procés <i>240.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> i, si escau, proposa la implantació de propostes de millora.

11 FLUXOGRAMA

