

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT DE L'ESCOLA D'ENGINYERIA AGROALIMENTÀRIA I DE BIOSISTEMES DE BARCELONA

390.6.1 Recollida de la informació

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a de qualitat	Junta de l'EEABB	27/03/2019

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V1	Disseny del SGIQ aprovat per AQU Catalunya	Març 2011
V2	Simplificació i actualització del procés	27/03/2019
V3	Acreditació institucional: revisió. Incorporació processos transversals UPC.	23/01/2024

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	4
5 INDICADORS	5
6 EVIDÈNCIES	7
7 RESPONSABILITATS	7
8 NORMATIVES/REFERÈNCIES	7

1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola d'Enginyeria Agroalimentària i de Biosistemes de Barcelona (EEABB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) realitza la recollida d'informació rellevant per la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats d'aprenentatge i la satisfacció dels grups d'interès. Així mateix, es revisa i es fa el seguiment del propi procés per garantir-ne una millora contínua.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'EEABB, ja 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

Quadre de comandament: el Quadre de comandament, que recull els indicadors de tots els processos del SGIQ, es defineix i revisa segons el procés *390.8.1 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 llistats als processos del SGIQ de l'EEABB i 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*. En acord amb aquest procés transversal (PT12), l'Equip Directiu, a través del/de la sotsdirector/a de qualitat pot elevar peticions al GPAQ per tal d'obtenir dades relatives a nous indicadors.

Realització d'enquestes i recollida dels resultats:

Amb l'objectiu d'assegurar la fiabilitat i la integritat de les dades, la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) disposa de sistemes informàtics gestionats en entorns homogenis i integrats (per exemple, PRISMA; que és el sistema d'informació per gestionar els estudis de la UPC) a través dels quals s'obtenen dades, que són revisades per part del personal tècnic del centre o de la UPC (a través del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat), i es formulen indicadors de l'activitat docent i de recerca, de personal i de gestió que es publiquen en el [Portal de Dades i Indicadors de la UPC](#). El tractament de les dades i la definició i càlcul dels indicadors s'estableixen d'acord amb els criteris i validació del sistema d'informació interuniversitari de Catalunya UNEIX que assegura la fiabilitat i homogeneïtzació de la informació, crea referents comuns ja que normalitza conceptes, criteris i terminologia, i facilita l'accés a la informació d'una manera senzilla.

En relació als indicadors de satisfacció dels grups d'interès, sobretot pel que fa a les enquestes, es determinen els elements necessaris en cada cas (grandària de la mostra, nivell de confiança, marge d'error, tècnica de mostratge, etc.) per assegurar la representativitat de la mostra. Els indicadors que permeten avaluar tots els processos del SGIQ de l'EEABB es troben recollits en el document Informes i desenvolupament del SGIQ EEABB. En aquest procés es recullen els resultats de tots els indicadors definits en els processos. I tal com estableix l'AQU, ha d'existir un quadre d'indicadors amb informació completa sobre la seva evolució temporal i informació sobre la satisfacció dels grups d'interès (especialment de l'estudiantat, titulats, professorat i ocupadors) respecte del programa formatiu. La

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

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'EEABB:

Enquestes a estudiantat

- 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)
- Enquestes de mobilitat de l'estudiantat

PDI

- Enquestes de satisfacció al PDI

PTGAS

- Enquestes de satisfacció al PTGAS

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:

Enquesta de satisfacció a titulats/ades recents

Enquesta d'inserció laboral als titulats/des

Enquestes pròpies i/o gestionades per l'EEABB

L'Equip Directiu pot proposar noves enquestes dirigides a obtenir informació sobre els grups d'interès de l'EEABB que no quedi recollida a les enquestes gestionades pel GPAQ i/o AQU Catalunya. Per dissenyar aquestes enquestes es pot realitzar en coordinació amb el GPAQ de la UPC, tal com s'especifica al *PT11. Recollida de la satisfacció dels grups d'interès*, en allò descrit per a les *enquestes ad hoc*. Un cop dissenyada, l'àrea especialitzada de la UTG, sota la supervisió del/de la sotsdirector/a responsable de la temàtica sobre la qual es realitza l'enquesta, és el/la responsable de realitzar l'enquesta i recollir-ne els resultats.

4.1 Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments rebuts es gestionen segons el procés *390.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*. Aquestes queixes i suggeriments es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés. El canal definit per rebre les queixes i suggeriments és la [bústia d'incidències](#) del SGIQ del centre, des de la qual es gestionen totes les comunicacions.

4.2 Revisió del procés

Anualment, la/les àrees especialitzades de la UTG recullen les dades i els indicadors del procés seguint el procés *390.6.1 Recollida de la informació* i les traspassen al/la responsable del procés. El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'equip directiu, revisa el present procés amb la informació rebuda dels processos *390.6.1 Recollida de la informació* i *390.3.73.7 Gestió d'incidències, queixes,*

reclamacions, suggeriments i felicitacions. Aquesta anàlisi queda recollit a l'Informe de revisió del procés. A més, si s'escau, participa en la millora dels processos transversals associats, segons l'establert al procés 390.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ*, i control de la documentació, recollint les seves propostes de millora dels processos transversals a l'informe de revisió. Les propostes de millora que es generin s'introduiran a l'aplicatiu SAT (Seguiment i Acreditació de Titulacions), indicant la persona responsable, el termini d'execució i els indicadors de seguiment. El conjunt de propostes de millora de cada anualitat conformen el Pla de Millora del Centre. Els informes anuals de revisió del procés indicaran l'estat d'execució de les propostes de millora resultants d'anys anteriors, així com les noves propostes de millora.

5 INDICADORS

Un element clau de la qualitat dels indicadors, sobretot els referents a la satisfacció dels grups d'interès amb l'activitat de l'EEABB, és la taxa de participació, entesa com el nombre de persones que han respost una enquesta en relació a la població total enquestada. La taxa de participació és directament proporcional a la fiabilitat dels propis resultats, i és el principal indicador que determina la qualitat del procés 390.6.1 *Recollida de la informació*.

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01-P6.1	Taxa de participació de les enquestes a l'estudiantat sobre l'actuació docent i les assignatures	Per mitjà de l'enquesta sobre l'actuació docent i les assignatures els estudiants tenen 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.
IN02-P6.1	Taxa de participació de 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 estudis escollits i la universitat, 2) disposar d'informació qualitativa sobre l'EEABB 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-P6.1	Taxa de participació de 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'EEABB 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-P6.1	Taxa de participació de 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-P6.1	Taxa de participació de les enquestes sobre la satisfacció del PDI	Un element molt important per poder analitzar la qualitat dels estudis que s'imparteixen a l'EEABB 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.
IN06-P6.1	Taxa de participació de les enquestes sobre la satisfacció del PTGAS	Un element molt important per poder analitzar la qualitat dels estudis que s'imparteixen a l'EEABB 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.

6 EVIDÈNCIES

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés 390.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*. La relació d'evidències que cal generar per avaluar aquest procés són les següents:

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01-P6.1 Quadre de comandament d'indicadors del SGIQ	Sotsdirector/a de qualitat	Espai web EEABB	Indefinit
EV04-P6.1 Informe de revisió del procés	Sotsdirector/a de qualitat	Espai web EEABB	Indefinit

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Sotsdirector/a de qualitat:** elaborar i revisar el quadre de comandament d'indicadors. Revisa el procés.

Responsable gestor:

- Tècnic/a de Qualitat de l'EEABB

Responsable de l'aprovació del procés:

- Junta de l'EEABB

Altres agents implicats:

- **Unitat especialitzada de la Unitat Transversal de Gestió:** elaborar i revisar el quadre de comandament d'indicadors. Recollir els valors dels indicadors. Publicar informació.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

[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](#)

Processos transversals de la UPC relacionats:

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

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

Marc intern:

[Pla Estratègic de l'EEABB](#)

[Reglament i normatives de l'EEABB](#)