



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

Escola Tècnica Superior d'Arquitectura  
de Barcelona



Sistema Intern de Garantia de la Qualitat SIGQ  
Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona ETSAB

## 210.6.1 RECOLLIDA I ANÀLISI DELS RESULTATS

Propietari/a del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a responsable de la qualitat	Junta d'escola	Abril-2024

**ÍNDEX**

1	FINALITAT .....	3
2	ABAST.....	3
3	DEFINICIONS .....	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS .....	3
4.1	Desenvolupament del procés .....	3
4.2	Queixes i suggeriments .....	4
4.3	Revisió del procés.....	4
5	INDICADORS .....	4
6	EVIDÈNCIES.....	4
7	RESPONSABILITATS .....	5
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	5
9	FITXA RESUM.....	6
10	FLUXGRAMA.....	7
11	ANNEX. FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS.....	8

## 1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB) recull, analitza i fa públics els resultats associats als processos d'aprenentatge, la inserció laboral dels titulats i la satisfacció dels grups d'interès, així com la seva incidència en la presa de decisions per a la seva millora.

## 2 ABAST

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

## 3 DEFINICIONS

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

UTGAB: Unitat Tècnica de Gestió d'Arquitectura de Barcelona, és l'estructura de suport tècnic als processos, formada per Personal Tècnic de Gestió, Administració i Serveis (PTGAS) organitzats en Àrees de suport especialitzat.

## 4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

### 4.1 Desenvolupament del procés

**Quadre de comandament:** l'equip directiu direcció proposa una primera versió del conjunt d'indicadors, dels resultats esperats i, si escau, dels mètodes per obtenir-los, que es concretaran en el [Quadre de comandament d'indicadors dels processos](#) (EVD). El quadre de comandament es part de la documentació del SIGQ ETSAB que es presenten a la Comissió d'Estudis i Qualitat per al seu debat i s'eleva a la Junta d'Escola per la seva aprovació (EVD).

**Recollida de dades i càlcul d'indicadors:** Les àrees de la UTGAB recullen les dades per al càlcul dels indicadors previstos. Font de dades:

- La font principal de dades i indicadors és la que facilita el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) al seu [Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes](#), segons l'establert al procés transversal de la UPC PT.12 Recollida de la informació. En aquest portal es disposa d'accés a:
  - [Estadístiques i indicadors](#). Cada any la UPC presenta el conjunt de les dades de la Universitat que, d'una forma accessible, reflecteixen les activitats en els àmbits de la docència, de la recerca, de personal, de l'economia, dels serveis i de la gestió que es porten a terme.
  - [Enquestes de satisfacció](#) instrument que ha de permetre conèixer i detectar les necessitats, expectatives, interessos, demandes, opinions o percepcions dels diferents col·lectius que configuren la Universitat, per poder incidir en la millora de l'activitat i assegurar una gestió correcta dels serveis.
- Fonts pròpies d'informació. L'escola disposa de sistemes d'informació propis que faciliten la gestió i aporten alguns dels indicadors del Quadre de comandament. Les principals:
  - **DocLocal:** gestiona alguns processos acadèmics amb dades procedents de PRISMA, sistema de gestió acadèmica de la UPC. També facilita la publicació de informació acadèmica a la web
  - **Demana ETSAB:** sistema de tiquets per a gestionar peticions de servei
  - **gEspais/ infoAules:** Gestió de la informació de tots els espais de l'escola/Informació dels espais docents de l'escola i el seu equipament
  - **gPréstec:** Gestió dels préstecs de material per a docència
  - **gEquipsTIC:** Inventari d'equipament TIC de l'escola
- Puntualment l'escola realitza enquestes (EVD) per copsar la informació sobre aspectes concrets: mobiliari, [debat sobre els estudis de grau i màster](#), futur del MBArch, etc.

**Anàlisi de dades, actualització, i revisió del quadre:** Recollida la informació la sotsdirecció responsable de qualitat, amb el suport del/la tècnic/a de qualitat, actualitza els valors dels indicadors del quadre i el posa a disposició dels/les propietaris/es dels processos, que avaluen la seva vigència quan es revisa el procés ([210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB](#))

L'equip directiu, amb els informes de revisió dels processos lliurats pels propietaris, analitza la vigència de cada un dels indicadors i, actualitza, si s'escau, el quadre.

El/la tècnic/a de qualitat de la UTGAB s'encarrega de actualitzar/publicar la informació recollida [Dades, indicadors, enquestes i +](#).del portal de qualitat de l'ETSAB.

### 4.2 Queixes i suggeriments

El canal comú per rebre els suggeriments, propostes, queixes i agraïments vinculats a aquest procés és la [Bústia Oberta ETSAB!](#) (EVD). Al procés [210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments](#), es descriu com s'assignen i resolen i com s'utilitzen per a la millora del sistema. El/la propietari/a d'aquest procés, amb el suport del/la responsable gestor/a de la UTGAB, vetllarà pel correcte funcionament de les resolucions.

### 4.3 Revisió del procés

Anualment, les àrees de la UTGAB recullen les dades i els indicadors del procés segons s'ha descrit més amunt. El/la sotsdirector/a responsable del procés, amb el suport de les àrees de la UTGAB, analitza les dades recollides i s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, de l'avaluació de la seva efectivitat i de l'elaboració de l'Informe de revisió del procés (EVD), segons el model incorporat al procés [210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB](#), i, si s'escau, formularà propostes de millora d'aquest procés i/o dels processos transversals vinculats. Un cop elaborats informe i propostes de millora, s'envien a el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat, qui procedeix segons s'explica al procés [210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB](#).

## 5 INDICADORS

Codi-I	Descripció
P6.1-IN01	Taxa de participació de les enquestes a l'estudiantat sobre l'actuació docent i les assignatures
P6.1-IN02	Taxa de participació de les enquestes als titulats/ades de grau (enquesta gestionada per AQU)
P6.1-IN03	Taxa de participació de les enquestes als titulats/ades de màster (enquesta gestionada per AQU)
P6.1-IN04	Taxa de participació de les enquestes a l'estudiantat de nou ingrés
P6.1-IN05	Taxa de participació a l'enquesta de satisfacció als estudiants (acreditació titulacions)
P6.1-IN06	Taxa de participació de les enquestes sobre la satisfacció del PDI
P6.1-IN07	Taxa de participació de les enquestes sobre la satisfacció del PAS
P6.1-IN08	Taxa de participació de les enquestes sobre la inserció laboral dels titulats/ades de Grau (enquesta gestionada per AQU)
P6.1-IN09	Taxa de participació de les enquestes sobre la inserció laboral dels titulats/ades de Màster (enquesta gestionada per AQU)
P6.1-IN10	N. notificacions rebudes a la Bústia Oberta ETSAB! sobre aquest procés

Nota: La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al *Quadre de Comandament d'Indicadors del SIGQ ETSAB*

## 6 EVIDÈNCIES

Codi-E	Identificació	Resp. custòdia	Localització arxiu	Conserva
P6.1-EV01	Quadre de comandament dels indicadors dels processos del SIGQ ETSAB	S. r. de la qualitat	S.I. Òrgans Govern / Web	Permanent
P6.1-EV02	Enquestes ETSAB	S. r. de la qualitat	Disc compartit	5 anys
P6.1-EV03	Informe d'avaluació d'aquest procés	S. r. de la qualitat	Disc compartit	Permanent



P.210-EV01	Acords, actes i annexos de la Junta d'Escola	Secretari/a acadèmic/a	S.l. Òrgans Govern	Permanent
P.210-EV02	Notificacions rebudes a la <a href="#">Bústia Oberta ETSAB!</a>	Àrees de la UTGAB implicades	Bústia Oberta ETSAB!	5 anys

### 7 RESPONSABILITATS

**Propietari o propietària del procés:** Sotsdirector/a responsable de la qualitat

**Responsable gestor/a:** Tècnic/a de qualitat de la UTGAB

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

#### Responsables dels processos

Avaluen la vigència dels indicadors quan es revisa el procés

**Secretari/ària acadèmica de l'ETSAB:** Actualitza i custòdia les actes, resolucions i annexes de les sessions dels òrgans de govern dins la plataforma "Òrgans de Govern UPC"

**Àrees de la UTGAB:** Participen en el disseny, revisió, anàlisi de dades, millora dels processos, publicació d'informació relacionada, actualització i implementació del pla de millora, etc.

### 8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

#### Marc extern i UPC

Consultar la normativa processos transversal de la UPC *PT 11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès* i *PT 12 Recollida de la informació*

[NAGRAMA \(normativa acadèmica estudis grau i màster\)](#)

[UPC Alumni](#)

#### Marc intern

[Política i objectius de qualitat/Pla estratègic ETSAB](#)

[Reglament d'organització i funcionament de l'ETSAB](#)

[Normatives de l'ETSAB](#)

[Oferta actual d'estudis](#)

#### Processos transversals vinculats:

*PT 11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès*

*PT 12 Recollida de la informació*

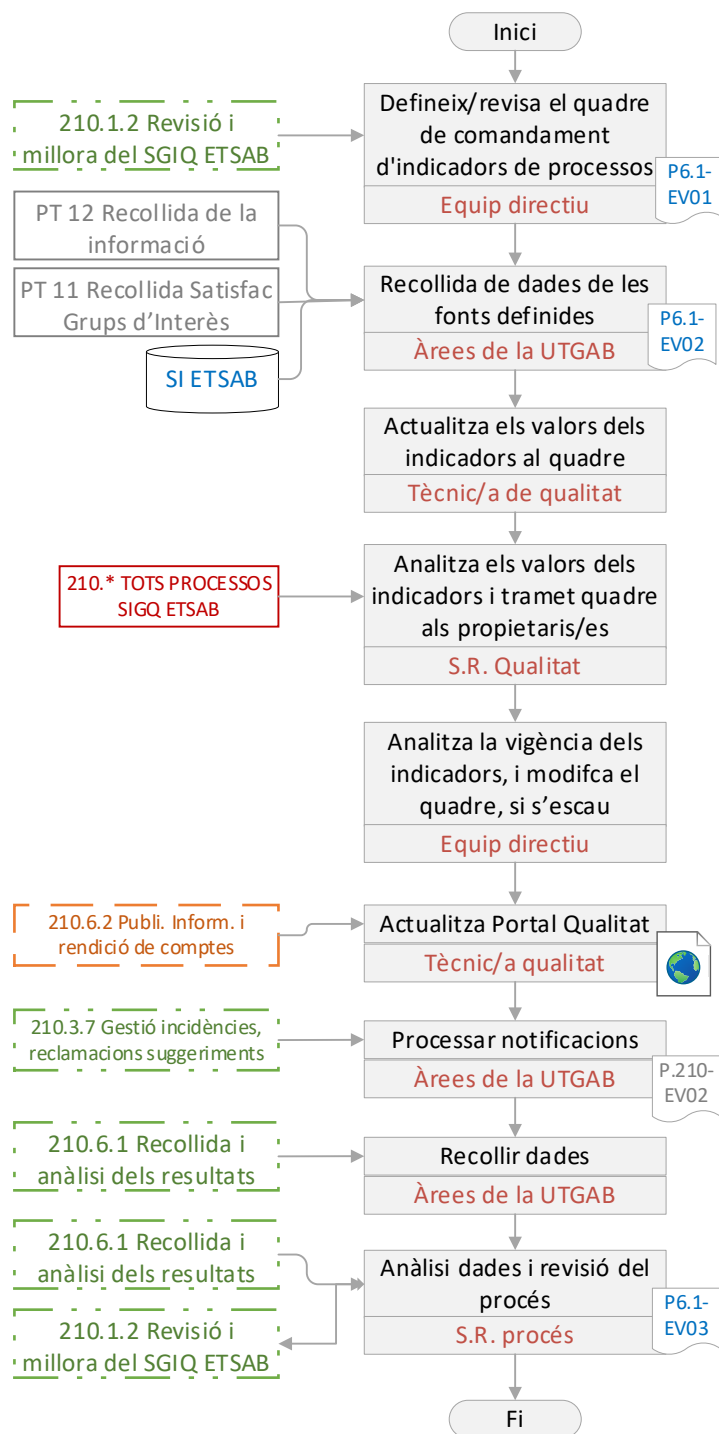
#### Relació amb les dimensions definides per AQU Catalunya

*Aquest procés forma part de la Dimensió 6 Informació pública i rendició de comptes*

## 9 FITXA RESUM

<b>Procés</b>		210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats
<b>PROPIETARI/A DEL PROCÉS</b>		Sotsdirector/a responsable de la qualitat
<b>RESPONSABLE GESTOR/A</b>		Tècnic/a de qualitat de la UTGAB
<b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Junta d'Escola
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<p><b>Estudiantat, PDI i PTGAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A través de les enquestes de satisfacció als diferents col·lectius</li> <li>- Participant en els òrgans de govern de l'ETSAB, o bé a través dels seus representants</li> </ul> <p><b>Titulats/des, ETSAB Alumni, ocupadors/es, administracions públiques, institucions, empreses i societat en general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A través de les enquestes de satisfacció a titulats/des recents i la d'inserció laboral als titulats/des</li> <li>- Accedint a la informació que publica l'ETSAB</li> </ul> <p>Tots els grups d'interès poden enviar queixes i suggeriments a la <a href="#">Bústia Oberta ETSAB!</a> o mitjançant els canals definits en el procés <a href="#">210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</a></p>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'equip directiu rendeix comptes del procés i dels seus resultats a les reunions de la Comissió Permanent i de la Junta d'Escola, i també a les memòries de l'ETSAB i als informes de seguiment. També vetlla per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores. En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es farà segons es descriu a <a href="#">210.6.2 Publicació d'informació i rendició de comptes</a> .
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		Les Àrees de la UTGAB, realitzen la recollida d'informació segons s'explica més amunt i també segons el procés <a href="#">210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</a> . Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		El/la propietari/a del procés, amb el suport del/la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, revisió i, si escau, implantar propostes de millora. Anualment realitzen la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document, i que s'incorpora a la revisió del SIGQ ETSAB segons es descriu a <a href="#">210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB</a>

## 10 FLUXGRAMA



## 11 ANNEX. FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS			
Versió	Descripció	Òrgan	Data
V2	Revisió de la v1 a amb petites modificacions	Junta d'Escola	Abril-2024
V1	<p>Adequació a la plantilla de processos UPC amb les corresponents modificacions d'estil i de redacció</p> <p>S'ha eliminat de la versió inicial la descripció que es feia de la part UPC del procés, i s'ha substituït amb la vinculació als nous processos transversals</p> <p>S'han actualitzat els canvis que no estaven recollits explícitament en la descripció del procés i sí quedaven de manifest en l'activitat relacionada. Aquestes variacions han vingut ocasionades pels canvis de normatives, les millores recollides al <i>Pla de Millora</i>, la programació acadèmica, memòries de centre, seguiment dels estudis...</p> <p>Incorporació de la vinculació amb els processos transversal de la UPC <i>PT 11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès</i> i <i>PT 12 Recollida de la informació</i></p> <p>Aquest procés forma part de la Dimensió 6 Informació pública i rendició de comptes</p> <p>S'han realitzats els canvis d'indicadors, evidències i millores recollides a l'informe d'avaluació del procés</p>	Equip directiu	Març 2024
V0	<i>210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</i>	Junta d'Escola	02/10/2013