



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.7.1 Recollida de la informació

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana responsable de qualitat	Comissió Permanent	28/01/2026

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V1	Versió inicial	03/06/2009
V2	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTGCNTIC	05/05/2021
V3	Revisió i actualització per alinear el SGIQ a l'acreditació institucional promoguda per l'AQU. Canvi de codi i nom. Revisió completa i adaptació de la descripció, indicadors, evidències, normativa i responsabilitats. S'ha vinculat amb els processos transversals UPC	23/07/2025
V4 ¹	Revisió i actualització d'enllaços d'evidències i actualització del text de l'apartat Responsabilitats equip deganal	28/01/2026

¹ Excepcionalment, aquesta versió del document va ser aprovada per la Junta de Facultat, òrgan superior a la Comissió Permanent, perquè a la data d'aprovació aquesta darrera es trobava en procés de renovació.



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.....	5
7	RESPONSABILITATS	5
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	5
9	FITXA RESUM.....	6

1 FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) realitza la recollida d'informació rellevant per a 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 totes les titulacions oficials coordinades a la FIB, 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

4.1 Desenvolupament del procés

Aquest procés s'encarrega de la recollida d'informació per als indicadors de qualitat del sistema, en línia amb el procés *P.270.1.1 Definició de la política de qualitat*.

Canals d'obtenció de la informació: al llarg de cada curs, la/les unitat/s especialitzada/es de gestió de la UTGCNTIC recullen les dades dels indicadors llistats als processos del SGIQ de la FIB i actualitza el Quadre de Comandament (EV01.270.7.1) i també els diferents indicadors que es necessiten pel correcte funcionament dels diferents processos del SGIQ. 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](#). L'equip deganal, a través del/de la Vicedegà/ana responsable de qualitat pot elevar peticions al GPAQ per tal d'obtenir dades relatives a nous indicadors.

Realització d'enquestes i recollida dels resultats: el procés transversal [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#) defineix la gestió de les enquestes de satisfacció dels grups d'interès (estudiantat, PDI, PTGAS, graduats/des i ocupadors/es) que porta a terme el GPAQ. En aquestes enquestes, la FIB pot col·laborar elaborant preguntes pròpies, proposant canvis de preguntes i animant a la participació als col·lectius corresponents. A més a més, es pot accedir als resultats de les enquestes gestionades per AQU Catalunya i també als de les enquestes pròpies de la FIB.

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 la FIB:
 - [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](#)
 - [Enquestes de satisfacció al PDI](#)
 - [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:
 - [Enquesta de satisfacció a titulats/ades recents](#)
 - [Enquesta d'inserció laboral als titulats/ades](#)

3. L'equip deganal pot proposar noves enquestes dirigides a obtenir informació sobre els grups d'interès de la FIB 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, la unitat especialitzada de la UTGCNTIC, sota la supervisió del/de la vicedegà/ana responsable de la temàtica sobre la qual es realitza l'enquesta, és el/la responsable de realitzar l'enquesta i recollir-ne els resultats.

Recollida de dades: la/les unitat/s especialitzades de la UTGCNTIC recullen anualment informació, dades i indicadors seguint els processos *P.270.7.1 Recollida de la informació* i *P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions* que inclouen els indicadors definits a l'apartat 5. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/de la responsable gestor/a l'analitza seguint l'establert al procés *P.270.9.1.Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

Publicació de la informació: la informació es publicarà segons el procés *P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

4.2 Queixes i suggeriments

Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts es gestionen segons el procés *P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions* i es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés.

4.3 Revisió del procés

El/la propietari/a del procés, amb el suport de responsable gestor i l'equip deganal, revisa el funcionament del procés, i, si és procedent, proposa, valora i assegura la implantació de millores i fa el seu seguiment. A més, pot contribuir a la millora dels processos transversals associats. Tot això, segons s'estableix al procés *P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*.

5 INDICADORS

Els indicadors que permeten avaluar aquest procés s'indiquen a la següent taula. La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01.P.270.7.1	Participació de l'estudiantat de nou ingrés en les enquestes	Taxa de participació en les enquestes de l'estudiantat de nou ingrés
IN02.P.270.7.1	Participació de l'estudiantat en enquestes d'actuació docent	Taxa de participació en les enquestes a l'estudiantat sobre l'actuació docent i les assignatures
IN03.P.270.7.1	Participació de l'estudiantat en enquestes de satisfacció	Taxa de participació en les enquestes de satisfacció de l'estudiantat
IN04.P.270.7.1	Participació del PDI en enquestes de satisfacció	Taxa de participació en les enquestes sobre la satisfacció del PDI
IN05.P.270.7.1	Participació del PTGAS en enquestes de satisfacció	Taxa de participació en les enquestes sobre la satisfacció del PTGAS
IN06.P.270.7.1	Participació de titulats/des de grau en enquestes de satisfacció	Taxa de participació en les enquestes als/a les titulats/des de grau (enquesta gestionada per AQU)

6 EVIDÈNCIES

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*. La relació d'evidències d'aquest procés són les següents:

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.270.7.1 Quadre de comandament de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web de la FIB	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de qualitat:** eleva peticions al GPAQ per tal d'obtenir dades relatives a nous indicadors. Elabora el Quadre de Comandaments d'indicadors. Revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposar, valorar, assegurar la implantació de millores, fer el seguiment i contribuir a la millora dels processos transversals.

Responsable gestor

- **Cap de la Unitat Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB:** dona suport en l'elaboració i manteniment del Quadre d'indicadors. Dona suport a les funcions pròpies del propietari de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** defineix els resultats, indicadors i mecanismes d'obtenció de dades. És també responsable de l'anàlisi quadrimestral dels resultats, i de presentar propostes de millora. Així com de donar suport en la revisió del funcionament del procés i realitza les propostes de millora corresponents.
- **Unitat/s especialitzada/es de la UTGCNTIC:** elaboren i revisen el Quadre d'indicadors. Realitzar les enquestes pròpies de la FIB. Recullen els valors dels indicadors i publiquen la informació. Recullen les dades i els indicadors del procés i les traspassen a la persona responsable del procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Marc normatiu UPC](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [Procés PT.11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès](#)
 - [Procés PT.12 Recollida de la informació](#)

Marc intern:

- [Marc normatiu de la FIB](#)
- [Política de qualitat de la FIB](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicedegà/ana responsable de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
G R U P S D ' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> Col·lectius de la Facultat (estudiantat, personal docent i investigador i personal tècnic de gestió, d'administració i serveis): participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans de govern, responen les enquestes que se'ls adrecen o bé realitzant queixes, reclamacions, suggeriments o felicitacions segons els processos <i>P.270.7.1 Recollida de la informació</i> i <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>. Institucions, organitzacions, empreses i societat en general: participen amb l'accés a la informació sobre les titulacions i poden enviar queixes, reclamacions, suggeriments o felicitacions mitjançant el canals definits en el procés <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip deganal vetllarà per la difusió del resultat 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>P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</i> .
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La/les unitat/s especialitzades de la UTGCNTIC recullen anualment informació, dades i indicadors seguint els processos <i>P.270.7.1 Recollida de la informació</i> i <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i> que inclouen els indicadors definits a l'apartat 5. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/de la responsable gestor/a l'analitza seguint l'establert al procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a i de l'equip deganal, revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposa, valora, assegura la implantació de millores i fa el seguiment. A més, pot contribuir a la millora dels processos transversals associats. Tot això, segons estableix el procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .