

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

801.6.1_Recollida de dades i anàlisi dels resultats

Responsable del procés	Responsable d'aprovació	Data d'aprovació	Acord núm.
Director/a General	Comissió Permanent	XX/XX/2025	

Índex

1.	FINALITAT	3
2.	ABAST	3
3.	DEFINICIONS	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1.	Quadre de Comandament	3
4.2.	Recollida de dades	3
4.3.	Enquestes i recollida de resultats	3
4.4.	Queixes, suggeriments i propostes de millora	4
4.5.	Anàlisi i revisió del procés	4
4.6.	Publicació de la informació	4
5.	INDICADORS	4
6.	EVIDÈNCIES	6
7.	RESPONSABILITATS	6
8.	GRUPS D'INTERÈS	7
9.	NORMATIVES/REFERÈNCIES	8
10.	FITXA RESUM	10
11.	FLUXOGRAMA	11
12.	ANNEXOS	12
12.1.	Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions	12

1. FINALITAT

Establir el sistema integrat de recollida de dades i d'anàlisi de resultats de l'EUNCET Business School per donar suport a la gestió acadèmica, el seguiment de titulacions, la presa de decisions i la millora contínua (resultats d'aprenentatge, satisfacció, inserció laboral, eficiència acadèmica i qualitat dels serveis).

2. ABAST

Aplica a totes les titulacions oficials de grau i màster i als processos de centre que generen indicadors i resultats (docència, estudiantat, PDI, PTGAS, serveis, ocupabilitat, internacionalització, etc.).

3. DEFINICIONS

Els principals termes utilitzats es troben recollits al Glossari institucional de l'EUNCET Business School i al Marc VSMA d'AQU Catalunya. En cas de discrepància, prevalen les definicions establertes per AQU Catalunya i per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) en el seu [glossari](#) institucional.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1. Quadre de Comandament

EUNCET disposa d'un Quadre de Comandament que integra els indicadors dels processos acadèmics, de gestió i institucionals.

El Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos és responsable de proposar, revisar i actualitzar anualment el conjunt d'indicadors, els resultats esperats i els mètodes de recollida de dades.

Els canvis en el Quadre de Comandament s'inclouen dins de l'Informe Anual de Revisió i Millora de l'SGIQ, que es presenta a la Comissió Permanent per a la seva validació i s'eleva a la Comissió Permanent per a la seva aprovació definitiva.

Els indicadors poden ser quantitatius o qualitatius, i la seva vigència s'ajusta a les necessitats de seguiment del centre i als objectius del Pla Estratègic de l'EUNCET.

4.2. Recollida de dades

Cada responsable de procés i àrea funcional recull i actualitza periòdicament les dades dels seus propis indicadors a mesura que es generen.

El Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos centralitza aquesta informació i la integra al Quadre de Comandament Power BI de l'EUNCET, que permet la consulta agregada d'indicadors acadèmics, econòmics i institucionals.

Aquesta informació inclou:

- Dades de matrícula, rendiment, satisfacció i inserció laboral.
- Resultats d'enquestes internes i externes.
- Dades de processos acadèmics, gestió administrativa i qualitat docent.
- Indicadors estratègics i de millora contínua.

Les fonts principals són les bases de dades institucionals, els informes de seguiment i acreditació, les enquestes de satisfacció i la informació recollida pels responsables de servei.

4.3. Enquestes i recollida de resultats

EUNCET realitza diferents enquestes periòdiques per recollir la satisfacció i percepció dels grups d'interès, d'acord amb els processos [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#) i [PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats](#):

- Enquestes de satisfacció de l'estudiantat sobre docència, serveis, acollida, orientació i pràctiques.
- Enquestes al PDI i PTGAS sobre suport institucional, comunicació i condicions de treball.
- Enquestes a titulats/des sobre la seva experiència i inserció laboral.
- Enquestes a empreses col·laboradores i ocupadors/es sobre la satisfacció amb els titulats/des i els serveis del centre.

Les dades es recullen mitjançant la plataforma institucional d'enquestes i s'analitzen en col·laboració amb la Direcció Acadèmica, Serveis Generals i Coordinacions de titulació.

Els resultats agregats s'incorporen al Quadre de Comandament i es revisen anualment en el marc de la Revisió per la Direcció.

4.4. Queixes, suggeriments i propostes de millora

Les dades de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF) es recullen anualment a través dels canals [Bústia OPINA](#) i [Bústia DEMANA](#), segons els processos [PM_801.3.7 Gestió de QRSF](#) i [PM_801.3.7/1 Procediment QRSF](#).

Aquestes dades es consideren com a fonts addicionals d'informació per a la revisió dels processos i per identificar oportunitats de millora.

4.5. Anàlisi i revisió del procés

El Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos analitza anualment totes les dades i indicadors recollits.

Aquest anàlisi permet:

- Valorar el grau d'assoliment dels objectius establerts.
- Identificar desviacions o àrees de millora.
- Proposar accions correctores o preventives per millorar els resultats.

Els resultats i conclusions s'incorporen a la Fitxa d'avaluació del funcionament i millora del procés i es presenten a la Comissió Permanent, d'acord amb el que estableix el [PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ](#).

4.6. Publicació de la informació

La informació resultant del procés (indicadors, resultats d'enquestes, informes i accions de millora) es publica d'acord amb el procés [PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes](#).

Aquesta informació es difon mitjançant:

- El web institucional de l'EUNCET.
- La Memòria Anual de Qualitat.
- Presentacions internes als responsables i a les comissions pertinents.

5. INDICADORS

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

<i>Codi indicador</i>	<i>Nom</i>	<i>Descripció</i>
---------------------------	------------	-------------------

IN01_801.6.1	% participació en l'Enquesta a l'estudiant de grau de nou ingrés.	L'enquesta dirigida als estudiants de nou accés té com a finalitat adquirir una millor comprensió sobre el perfil i les motivacions dels estudiants que realitzen la seva primera matrícula als programes d'estudi de l'EUNCET. A més estudiants que responguin a l'enquesta, més representatius seran els resultats obtinguts.
IN02_801.6.1	% participació en l'Enquesta acollida PDI PAS.	En una enquesta interna que avalua un servei del mateix centre, la participació àmplia és crucial per garantir dades fiables i facilitar millores efectives en el servei. Aconseguir una alta participació és essencial per aconseguir resultats significatius en la millora de la qualitat.
IN03_801.6.1	% participació en l'Enquesta de satisfacció a titulats/ades recents de Grau - Enquesta de satisfacció de titulats/ades de Màsters.	L'objectiu de l'enquesta és recopilar informació relativa a la satisfacció dels graduats amb els seus estudis després de la seva finalització. Aquesta visió completa és fonamental per a la millora contínua dels programes acadèmics. Es busca recollir les avaluacions dels graduats sobre els programes d'estudi i la seva experiència a la universitat, capturar informació qualitativa sobre l'EUNCET, els programes de grau, la metodologia docent i l'estructura acadèmica. També se cerca obtenir dades crítiques que seran considerades en els processos d'avaluació i acreditació dels programes oficials. La robustesa dels resultats dependrà en gran mesura de la participació activa dels graduats. És fonamental que tants graduats com sigui possible responguin a l'enquesta per assegurar la representativitat i la fiabilitat dels resultats obtinguts.
IN04_801.6.1	% participació en l'Enquesta de satisfacció del Personal d'Administració i Serveis.	És crucial conèixer l'opinió i el grau de satisfacció del Personal d'Administració i Serveis (PAS) a l'EUNCET per avaluar i millorar els programes acadèmics i els serveis que s'ofereixen. La participació activa del PAS en l'enquesta és fonamental per assegurar que els resultats reflecteixin adequadament les seves perspectives i necessitats, i per identificar àrees en les quals es poden realitzar canvis o millores. La representativitat dels resultats millora significativament amb una major participació del PAS.
IN05_801.6.1	% participació en l'Enquesta de satisfacció del Personal Docent i Investigador.	És fonamental conèixer l'opinió i el nivell de satisfacció del PDI de l'EUNCET per avaluar i millorar la qualitat dels programes educatius i dels serveis oferts. La representativitat dels resultats augmenta amb la participació d'un major nombre de membres del PDI en l'enquesta.
IN06_801.6.1	% participació en l'Enquesta pròpia realitzada a través del servei de seguiment i	Tractant-se d'una enquesta pròpia de centre que valora un servei ofert directament pel centre, una alta taxa de participació és crítica per assegurar que les dades recollides siguin fiables i representatives, i per facilitar la millora efectiva del servei ofert. Per tant, promoure

	coordinació de TFGs.	una participació elevada és un objectiu important per aconseguir resultats d'avaluació i millora de qualitat significatius.
IN07_801.6.1	% participació en les Enquestes de docència.	Mitjançant aquesta enquesta, els estudiants tenen l'oportunitat d'influir en moltes de les decisions que es prenen a l'escola. La informació que l'enquesta proporciona és crucial i arriba tant al cos docent com als responsables acadèmics i als serveis dedicats a la qualitat i la millora de la docència. Així doncs, és important conèixer el nombre d'estudiants que respón l'enquesta i, en cas que aquest sigui baix, intentar incrementar la participació.
IN08_801.6.1	% participació en les Enquestes de satisfacció als estudiants (Acreditació titulacions).	L'enquesta busca recollir opinions i nivell de satisfacció de tots els participants per millorar les titulacions i altres aspectes relacionats. És un element clau en l'avaluació de la qualitat dels programes acadèmics i serveis de l'EUNCET. La representativitat dels resultats augmenta amb una major participació dels alumnes.
IN09_801.6.1	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF).	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

Tots els indicadors de l'SGIQ, incloent-hi els d'aquest procés, es recullen al **quadre de comandament**.

6. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que genera l'execució d'aquest procés és la següent:

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització	Temps conservació
EV01_801.6.1	Quadre de Comandament	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint / Power BI institucional	Permanent
EV02_801.6.1	Enquestes pròpies de l'EUNCET	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint / Power BI institucional	Permanent
EV03_801.6.1	Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint	Permanent

Les evidències s'arxiven d'acord amb el que estableix el procés **801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ i control de la documentació** i el **PM-801.8.1 1_Sistema de gestió de la documentació**.

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Director/a General.

És responsable d'assegurar que el sistema de recollida i anàlisi de dades de l'EUNCET proporcioni informació fiable, actualitzada i útil per a la presa de decisions estratègiques.

Garanteix que els resultats dels indicadors s'utilitzin per millorar el rendiment institucional, el funcionament dels serveis i la qualitat de la docència.

Aprova els informes anuals de seguiment i les propostes de millora derivades.

Responsable gestor/a del procés: Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.

Coordina la planificació, recollida, tractament i anàlisi de totes les dades vinculades al SGIQ de l'EUNCET.

És responsable de mantenir actualitzat el Quadre de Comandament d'Indicadors, integrar-hi la informació provinent dels processos i garantir-ne la coherència amb el Pla Estratègic i el Marc VSMA d'AQU Catalunya.

Lidera l'elaboració dels informes anuals d'anàlisi de resultats i la seva presentació a la Direcció del Centre.

Vetlla per la fiabilitat de les fonts de dades, la comparabilitat dels indicadors i la correcta gestió de les evidències.

Responsable de l'aprovació del procés: Comissió Permanent.

Aprova els informes d'anàlisi de resultats i validació d'indicadors, així com les propostes de millora derivades.

Garanteix que els resultats s'integrin en la planificació institucional i que els indicadors siguin utilitzats com a eina de seguiment i rendició de comptes.

Altres agents implicats:

- Responsables de procés: assegurin la recollida i actualització dels indicadors específics del seu àmbit (acadèmic, econòmic, serveis, ocupabilitat, etc.).
- Departament de Màrqueting: col·labora en la difusió pública dels resultats i indicadors institucionals segons el procés **PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes**.
- Comissió de Qualitat: analitza els resultats globals del centre i emet recomanacions sobre les accions de millora.
- Directors/es de titulació i responsables de servei: aporten dades de rendiment, satisfacció i resultats operatius rellevants per al seguiment del SGIQ.

8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en el procés de recollida de dades i anàlisi dels resultats són aquells que aporten informació rellevant per avaluar el funcionament dels estudis, dels serveis i del conjunt del centre.

La participació d'aquests col·lectius permet obtenir una visió integral del rendiment acadèmic, la satisfacció i la qualitat institucional de l'EUNCET.

Interns

- Estudiantat: participa en enquestes de satisfacció sobre docència, serveis, orientació, pràctiques, acollida i experiència global d'aprenentatge.

- Professorat i Personal Docent i Investigador (PDI): contribueix amb dades sobre activitat docent, avaluació de la satisfacció, ús de recursos i percepció dels serveis institucionals.
- Personal Tècnic, de Gestió, Administració i Serveis (PTGAS): aporta informació sobre l'eficiència dels processos interns, la qualitat del treball col·laboratiu i la satisfacció laboral.
- Direccions i Coordinacions de Titulació: reben i analitzen els resultats d'indicadors i enquestes, proposant accions de millora.

Els col·lectius interns participen principalment a través de:

- Enquestes de satisfacció periòdiques (docència, serveis, acollida, PDI, PTGAS).
- Canals **Bústia OPINA i Bústia DEMANA**, segons el que estableixen els processos **PM_801.3.7 i PM_801.3.7/1 Gestió de QRSF**.
- Reunions de comissions i òrgans col·legiats (Comissió de Qualitat i Comissió Permanent), on es presenten i revisen els resultats.

Externs i societat en general

- Titulats i titulades (Alumni EUNCET): responen enquestes de satisfacció i d'inserció laboral, aportant informació sobre l'impacte de la formació rebuda.
- Empreses col·laboradores i ocupadors/es: participen en enquestes o entrevistes sobre la satisfacció amb els titulats/des i els serveis de l'EUNCET, així com en fòrums d'ocupabilitat o activitats d'orientació professional.
- Institucions i organitzacions educatives: proporcionen dades o benchmarkings de referència que permeten contextualitzar els resultats del centre.
- Societat en general: pot fer arribar suggeriments o opinions a través dels canals de comunicació institucionals.

Les dades aportades per aquests grups es recullen, analitzen i integren en el Quadre de Comandament de l'EUNCET, i serveixen de base per a la revisió anual dels resultats i la formulació d'accions de millora dins del Pla de Millora del Centre.

9. 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](#)

Marc intern

- **Política i Objectius de Qualitat de l'EUNCET.**
- **Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ).**
- **Pla Estratègic de l'EUNCET.**
- **Reglament i normatives de l'EUNCET**
- **Política i objectius de qualitat**
- **Informació general del centre docent**
- **Sistema de garantia interna de la qualitat**
- **Memòries verificades**
- **Plans d'estudi de grau i màster de l'EUNCET.**

Processos relacionats de l'EUNCET

- **PM_801.3.7 Gestió de QRSF i PM_801.3.7_1 Procediment QRSF.**

- **PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.**
- **PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ.**

Processos Transversals de la UPC

- [PT.02 Revisió i millora de l'SGIQ marc.](#)
- [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès.](#)
- [PT.12 Recollida i tractament de la informació.](#)

10. FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Director/a General
RESPONSABLE GESTOR/A		Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos
RESPONSABLE DE L'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Interns: Estudiantat, PDI, PTGAS, Direccions i Coordinacions de titulació; enquestes de satisfacció, Bústia OPINA i DEMANA (QRSF), òrgans col·legiats (Comissió de Qualitat, Comissió Permanent). Externs: Alumni EUNCET, empreses i ocupadors/es, institucions; enquestes i entrevistes, canals institucionals.
	RENDICIÓ DE COMPTES	Publicació d'informació qualitativa (indicadors, resultats globals i millores) segons PC_801.7.1 al web institucional i a la Memòria Anual de Qualitat; presentacions internes als responsables i a les comissions pertinents.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Responsables de procés i d'àrea actualitzen dades periòdicament; Qualitat centralitza i integra al Quadre de Comandament (matrícula, rendiment, satisfacció, inserció, QRSF, etc.). Enquestes periòdiques a estudiantat, PDI, PTGAS, titulats/des i empreses; tractament segons PM_801.6.1 i PM_801.3.7/PM_801.3.7_1 (QRSF) .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		Anàlisi anual dels indicadors per part de Qualitat (assoliment d'objectius, desviacions, propostes). Conclusions i accions a la Fitxa d'avaluació del funcionament i millora del procés; incorporació al Pla de Millora del Centre segons PM_801.8.1 .

11. FLUXOGRAMA

12. ANNEXOS

12.1. Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

<i>Fitxa de control de revisions i modificacions</i>				
<i>Versió</i>	<i>Descripció</i>	<i>Òrgan responsable de l'aprovació</i>	<i>Acord núm.</i>	<i>Data d'aprovació</i>
00	Edició inicial de el document			
01	Revisió i adaptació de la primera versió a l'idioma espanyol incloent canvis identificats en l'actualització			
02	Revisió del procés definició, revisió i millora del quadre de dades i comandament			
03		Comissió Permanent	CP/2025/XX	XX/XX/2025

